



UNIVERSIDAD DE CUENCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

ESCUELA DE INGENIERÍA EN TURISMO

“Propuesta para el mejoramiento e innovación del servicio de buses
turísticos panorámicos en la ciudad de Cuenca.”

*Proyecto de investigación previo a la
obtención del título de Ingeniero en
Turismo.*

Autores:

Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres

Directora:

Mgtr. Ana Lucía Serrano López

Cuenca, agosto de 2015



RESUMEN

El presente trabajo de investigación, consiste en una propuesta para el mejoramiento e innovación del servicio de buses turísticos panorámicos en la ciudad de Cuenca, desde el enfoque de la situación de las dos empresas de transporte turístico que actualmente prestan este servicio en la ciudad, Cotrutudossa y Van Service, con el objetivo principal de plantear estrategias de mejoramiento tanto en la promoción como en la prestación del servicio; además plantea la reestructuración de guiones interpretativos como una herramienta para la efectividad en la guianza; y, la creación de un nuevo recorrido turístico nocturno como una nueva alternativa para ampliar las opciones para quienes visitan la ciudad de Cuenca.

La investigación es de carácter exploratorio y descriptivo, puesto que se analizan las características del servicio actual para proponer estrategias basadas en la realidad de este mercado. Para la realización de la investigación se han aplicado técnicas como la investigación bibliográfica, la investigación de campo, la observación; e instrumentos como el guion interpretativo y la encuesta para estudiar la demanda en el mercado de los recorridos turísticos panorámicos dentro de la ciudad de Cuenca.

A nivel general, se ha encontrado que el servicio presenta falencias en aspectos como la guianza, la atención al público, técnicas de promoción, y además, el mercado se ha vuelto estático, pues los recorridos tienen las mismas características en los dos casos estudiados. Ante ello, se presenta una propuesta de recorrido nocturno “Noche de leyendas” que se pone a disposición de los empresarios en cuestión.

Palabras clave: turismo, buses panorámicos, servicio, guianza, guion interpretativo, Cuenca.



ABSTRACT

This research consists of a proposal for the improvement and innovation of panoramic tourist bus service in the city of Cuenca, from the approach to the situation of the two tourist transport companies currently providing this service in the city, Cotratudosa and Van Service, with the main aim to propose strategies to improve both the promotion and service delivery; also it raises interpretative restructuring scenarios as a tool for the effectiveness of the guidance; and creating a new night tour as a new alternative to expand the options for those who visit the city of Cuenca.

The research is exploratory and descriptive, since the current service characteristics are analyzed to propose strategies based on the reality of this market. To carry out research techniques have been applied as library research, field research, observation; and instruments like the script and interpretive survey to study the demand in the market for scenic tours within the city of Cuenca.

Overall, it has been found that the service has shortcomings in areas such as guidance, the customer service, marketing techniques, and in addition, the market has become static, because the routes have the same characteristics in the two cases studied. In response, a draft night tour "Night of Legends" that offers entrepreneurs in question occurs.

Keywords: tourism, sightseeing buses, service, guidance, interpretive script, Cuenca.



ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	4
DEDICATORIA	10
AGRADECIMIENTO	12
CAPÍTULO I.....	16
EL SERVICIO DE BUSES TURÍSTICOS PANORÁMICOS	16
1.1. Concepto generales.....	16
1.1.1. Turismo	16
1.1.2. Servicio.....	17
1.1.3. Buses panorámicos.....	18
1.1.4. Recorrido turístico	19
1.1.5. Guion interpretativo.....	20
1.2. Modelos internacionales.....	20
1.2.1. The Original Tour London Sightseeing	20
1.2.2. Barcelona Bus Turistic.....	22
1.2.3. Red Sightseeing Estocolmo.....	24
1.2.4. Big Bus Las Vegas	26
1.2.5. Perú	27
1.2.5.1. Mirabus.....	27
1.2.5.2. Multibus	28
1.3. Modelos nacionales.....	29
1.3.1. Quito Tour Bus.....	29
1.3.2. Guayaquil Visión.....	32
1.4. Modelos locales	35
1.4.1. Cotratudossa	35
1.4.2. VanService	36
CAPÍTULO II	40
ANÁLISIS DE LOS RECORRIDOS TURÍSTICOS PANORÁMICOS EN LA CIUDAD DE CUENCA.....	40
2.1. El servicio de la compañía Cotratudossa.....	42
2.1.1. Características del servicio	42
2.1.2. El recorrido actual.....	43



2.2. El servicio de la compañía Van Service	53
2.2.1. Características del servicio	53
2.2.2. El recorrido actual.....	55
2.2.3. Análisis del guion utilizado	58
2.3. Estrategias de mejora del servicio de buses panorámicos	71
2.3.1. Estrategias para el servicio.....	71
2.3.2. Recomendaciones durante los recorridos	73
2.3.3. Reestructuración de los guiones.....	75
CAPÍTULO III	110
DISEÑO DE UNA ALTERNATIVA DE RECORRIDO TURÍSTICO NOCTURNO PARA LA CIUDAD DE CUENCA.....	110
3.1. Diseño de la ruta.....	110
3.1.1. Nombre.....	110
3.1.2. Justificación	110
3.1.3. Objetivos	111
3.2. Propuesta de Mercado	111
3.2.1. Análisis de la Demanda	111
3.2.3. Marketing Mix	130
El planteamiento de este Plan de Marketing persigue los siguientes objetivos: ..	130
3.2.3.1. Producto/Servicio.....	130
3.2.3.2. Precio	131
3.2.3.3. Plaza	133
3.2.3.4. Promoción.....	137
3.3. Recopilación de información.....	141
3.3.1. Leyendas cuencanas	141
3.4. Elaboración del guion para la ruta nocturna.	151
CONCLUSIONES.....	173
RECOMENDACIONES.....	175
BIBLIOGRAFÍA	176
ANEXOS	178



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

Edgar Andrés Castro Abad, autor de la tesis "Propuesta para el mejoramiento e innovación del servicio de buses turísticos panorámicos en la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, agosto de 2015

Edgar Andrés Castro Abad

C.I: 0104422829



Universidad de Cuenca

Cláusula de Propiedad Intelectual

Jessica Adriana Novillo Torres, autora de la tesis "Propuesta para el mejoramiento e innovación del servicio de buses turísticos panorámicos en la ciudad de Cuenca", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autora.

Cuenca, agosto de 2015

Jessica Adriana Novillo Torres

C.I: 0106878846



Universidad de Cuenca

Cláusula de Derechos de Autor

Edgar Andrés Castro Abad, autor de la tesis "Propuesta para el mejoramiento e innovación del servicio de buses turísticos panorámicos en la ciudad de Cuenca", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (título que obtiene). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, agosto de 2015

Edgar Andrés Castro Abad

C.I: 0104422829



Universidad de Cuenca

Cláusula de Derechos de Autor

Jessica Adriana Novillo Torres, autora de la tesis "Propuesta para el mejoramiento e innovación del servicio de buses turísticos panorámicos en la ciudad de Cuenca", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de (título que obtiene). El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autora.

Cuenca, agosto de 2015

Jessica Adriana Novillo Torres

C.I: 0106878846



DEDICATORIA

A Dios y la Virgencita del Cisne, mi churonita, por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor. Gracias por ser mi guía espiritual para la conclusión de este arduo trabajo.

A mis padres, mis cholitos Román y Alicia, quienes me dieron la vida, gracias por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor, sin ustedes no habría sido posible nada, esto es por ustedes y para ustedes.

A mi hermano Michael, mi mudito querido, gracias por siempre querer seguir mis pasos y sé que muy pronto lograras tus objetivos.

A usted Papito Ramiro, por no dejar caer jamás a mi familia y mantenernos de pie aun en los momentos más difíciles.

A mi osito, Henry Vásquez por ser un apoyo durante la culminación de mis estudios universitarios.

A mis familiares y amigos que de una u otra forma siempre estuvieron motivándome a concluir esta etapa de mi vida.

Gracias infinitas a todos ustedes por formar parte de mí vida, les quiero mucho.

Jessica Adriana Novillo Torres



Ante nada gracias a Dios y la Virgen Dolorosa quienes guiaron mi camino desde los primeros pasos.

A mis padres IVAN CASTRO Y ANA LUCIA ABAD, por darme el legado más grande la vida. Por ser quienes marcaron las riele y me permitieron ser lo que actualmente soy, con toda la libertad y amor incondicional que solo ustedes me lo pudieron brindar.

A mi esposa y persona favorita ANDREA GUILLEN P. quien me motivo y apoyo día a día en lograr mis metas propuestas sin dejarlas de lado con ese ejemplo de responsabilidad y dedicación.

Gracias a mi ángel JORGE IVÁN CASTRO ABAD, que desde el cielo guías mi camino, marcaste mi felicidad todos los días con tu hermosa frase “TENGAN LA BONDAD DE SER FELICES”.

A mi Bolita hermosa Ana Cristina Castro, yo siempre tu confidente, tu siempre mi chola TQM.

A mis amigos, con la alegría y satisfacción de poderlos decir a muchos de ellos COLEGAS Y A OTROS HERMANOS DE VIDA.

Edgar Andrés Castro Abad



AGRADECIMIENTO

A la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, por permitirnos ser parte esta importante institución que ha marcado nuestras vidas, a cada uno de nuestros profesores, un gracias muy especial por su paciencia y dedicación, por enseñarnos y convertirnos en profesionales.

A nuestra directora Magister Ana Lucía Serrano, querida Anilu por que más que nuestra profesora, se convirtió en una amiga, que con sus conocimientos y perseverancia, nos supo guiar hasta la culminación de esta etapa muy importante, Gracias Anilu que Dios y la Virgen le colmen de bendiciones.

A los compañeros que compartieron toda la trayectoria universitaria, siempre les llevaremos en nuestros corazones.

Y a cada una de las personas que formaron parte de este trabajo, apreciamos mucho sus aportaciones científicas y técnicas, ya que con cada una de ellas fuimos desarrollando este proyecto.

Andrés Castro y Jessica Novillo



INTRODUCCIÓN

El servicio de buses turísticos en la ciudad de Cuenca, ha venido desarrollándose desde hace aproximadamente siete años, bajo la operación de dos compañías que se han apoderado del mercado Cuencano, apostándole al desarrollo turístico de la ciudad. Estas compañías, en su totalidad, ponen al servicio de los turistas cinco buses panorámicos y dos recorridos principales que se han enfocado en resaltar la riqueza arquitectónica, religiosa, arqueológica y natural de la ciudad.

Si bien es cierto, este es un servicio turístico novedoso que ha representado un importante atractivo que hoy por hoy caracteriza a Cuenca y que capta la atención de propios y extraños. Sin embargo, se puede apreciar que se ha quedado estancado ya que el servicio se presta de manera bastante generalizada, es decir, que hay un recorrido estándar que se ha enfocado en el mismo modelo, que no ha innovado sus ideas con recorridos novedosos y que ofrece muy pocas alternativas para los turistas. Además, en su aspecto físico que se puede evidenciar cierto descuido que, a la larga, puede causar desinterés en los turistas.

Por tales razones, con esta propuesta se espera poner a disposición de los guías de turismo y los administradores de las compañías que operan en los buses panorámicos, una herramienta de información adecuada, oportuna y veraz, que facilite el proceso de guianza, brinde alternativas de mejoramiento del servicio y plantee una nueva propuesta de recorrido. De tal manera, que le dé al recorrido una imagen profesional que satisfaga las expectativas de los turistas con servicios complementarios, recorridos atractivos e información interesante que pueda transmitir el encanto de la ciudad. Se aspira a ofrecer a las compañías un elemento de valor como estrategia innovadora que le permita elevar su nivel de competitividad y posicionamiento en el mercado del transporte turístico, mediante la dinamización y efectividad de un servicio de calidad, que además contribuya a una mejor difusión y promoción de los recursos turísticos de la ciudad de Cuenca.

De tal manera, el presente trabajo monográfico tiene como objetivo principal el planteamiento de estrategias de mejoramiento para el servicio de buses



turísticos panorámicos en la ciudad de Cuenca, reestructurar los guiones para los recorridos que actualmente se realizan y proponer un nuevo recorrido que aproveche la belleza de la ciudad y su vida nocturna. El tema tiene la intención de ofrecer a los guías encargados de los recorridos, un recurso que facilite el proceso de guianza con información oportuna e interesante para captar la atención de los turistas. Además, se espera que el resultado de este trabajo represente un aporte para que las compañías puedan mejorar su servicio al cliente y, por consiguiente, elevar su nivel de competitividad y posicionamiento en el mercado del transporte turístico.

Para lograrlo, se recurre a la investigación de tipo descriptiva, exploratoria y proyectiva, puesto que se busca conocer y analizar la información recolectada en torno al servicio de recorridos turísticos panorámicos que actualmente se dan en la ciudad de Cuenca, y plantear una propuesta que dé respuesta a posibles deficiencias en el servicio actual, así como diseñar un nuevo recorrido como alternativa a la diversificación del servicio. Se utilizarán la investigación documental y el trabajo de campo, en base a los cuales se llevará a cabo un trabajo apegado a la realidad del servicio de buses turísticos panorámicos en la ciudad. Como instrumento se utilizará la ficha de observación para recolectar datos en torno a las características del servicio de las dos principales compañías de la ciudad (Van Service y Cotratudossa).

En su desarrollo se exponen tres capítulos principales: un primer capítulo en el que se presentan los fundamentos teóricos en torno a la actividad turística y algunas experiencias del servicio de buses panorámicos a nivel internacional y nacional. El segundo capítulo comprende un análisis de la oferta en aspectos como: el servicio, el recorrido y la guianza, a partir de lo cual se plantean estrategias para el mejoramiento del servicio y la reestructuración de dos nuevos guiones para las dos rutas que se manejan actualmente en la ciudad. El tercer capítulo expone el análisis de la demanda en un sentido cualitativo y cuantitativo, a partir del cual se ha planteado la propuesta del recorrido nocturno “Noches de leyenda” basado en el aprovechamiento cultural de las leyendas tradicionales que se cuentan en nuestra ciudad.



Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones más relevantes a las que se ha llegado a lo largo de la investigación y que responden a los objetivos planteados inicialmente.



CAPÍTULO I

EL SERVICIO DE BUSES TURÍSTICOS PANORÁMICOS

1.1. Concepto generales

1.1.1. Turismo

El término “turismo”, de acuerdo a Quesada (2007), apareció a finales del siglo XVIII, como resultado del fenómeno que en aquella época se daba entre viajeros que se desplazaban desde Inglaterra hacia países de la Europa continental, y que crecía con rapidez a inicios del siglo XIX. De esta manera, en Inglaterra se define por primera vez al turismo como “la teoría y la práctica del viaje de placer...” (pág. 8).

En este sentido, la actividad turística consiste en el desplazamiento temporal que realizan las personas hacia otros destinos distintos al de su lugar de residencia, cuya finalidad principal es el ocio, aunque actualmente, se reconoce que las motivaciones pueden variar en cada caso. De ahí que las motivaciones han dado lugar a los diferentes tipos de turismo como: el turismo de negocios, turismo de salud, turismo religioso, turismo cultural, turismo ecológico, entre otros.

Para ser más precisos sobre la definición del turismo, resulta importante hacer mención a la conceptualización estandarizada por la Organización Mundial del Turismo (1994), citada por Crosby & Moreda (1996), que señala: “el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros.” (pág. 10).

Dado que el turismo se basa en la visita temporal a otro lugar, se considera entonces, que compromete a una variedad de sectores económicos, puesto que en su ejercicio se ve implícita una gama de servicios como: alimentación, transporte, hospedaje, entre otros, que son necesarios para que un turista



desarrolle las diferentes actividades requeridas durante su estancia en esos destinos.

De acuerdo con la OMT, citado por De la Torre (1999), son doce los elementos que componen el turismo:

1. Hoteles y similares.
2. Segundas viviendas en propiedad (imputada).
3. Restaurantes y similares.
4. Servicios de transporte de pasajeros por ferrocarril.
5. Servicios de transporte de pasajeros por carretera.
6. Servicios de transporte marítimo de pasajeros.
7. Servicios de transporte aéreo de pasajeros.
8. Servicios anexos al transporte de pasajeros.
9. Alquiler de bienes de equipo de transporte de pasajeros.
10. Agencias de viajes y similares.
11. Servicios culturales.
12. Servicios deportivos y otros servicios de esparcimiento (De la Torre, 1992, pág. 24)

El turismo se caracteriza por ser una actividad social y económica que envuelve a una variedad de sectores económicos y disciplinas académicas, por lo que es una fuente de crecimiento económico por excelencia.

1.1.2. Servicio

Al hablar de servicio, resulta importante considerar en primer lugar, el planteamiento de un experto en el tema como Philip Kotler (1995), quien señala que un servicio “es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra. Es esencialmente intangible y no se puede poseer. Su producción no tiene por qué ligarse necesariamente a un producto físico”. (pág. 26)



A partir de esta definición, se puede decir que el servicio es una actividad o un conjunto de actividades con características particularmente intangibles, que no necesariamente implican una interacción entre el cliente, el vendedor o los recursos usados en el proceso del servicio, como por ejemplo, el turismo.

Para Grönroos (1994) el servicio “es el conjunto de prestaciones que el cliente espera (además del producto o del servicio básico) como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.”

Al contrario de lo que pudiera pensarse, el servicio se da tanto en acompañamiento de los productos físicos, como en aquellos servicios intangibles. De tal modo, el servicio es de dos tipos: servicio de productos y servicio de servicios.

Servicio de productos: cada empresa debe definir sus propiedades y optar por una política de servicio que apoye la comercialización de su producto. El servicio de productos tiene dos componentes:

- **El grado de despreocupación**, es decir, el comprador de un producto valora, además del precio del producto, lo que éste va a costar en tiempo y esfuerzo.
- **El valor añadido para el cliente.** El cliente examina también el valor que el proveedor añade al rendimiento técnico.

El servicio de los servicios: Al contrario de los productos, los servicios se caracterizan por su inmaterialidad. Sólo existen como experiencias vividas. El cliente de un servicio comprende dos dimensiones propias:

- La **prestación** que buscaba el cliente.
 - La **experiencia que vive** en el momento en que hace uso del servicio.
- (Publicaciones Vértice, 2008, pág. 2)

1.1.3. Buses panorámicos

Los buses panorámicos constituyen el medio de transporte más atractivo y eficiente para el desarrollo de una actividad turística, por lo cual es uno de los más utilizados en varios países para brindar un servicio confiable y seguro a los turistas, además que les permite apreciar los atractivos desde cualquier punto de vista, gracias a sus facilidades panorámicas.



Es un servicio turístico por carretera, especialmente diseñado para recorridos en ciudades de recorrido corto, y es una alternativa bastante eficaz frente a otros medios de transporte como el tren o el avión, sobre todo por su costo; además que permite una mayor visibilidad, y por tanto, mayor disfrute del paisaje.

Los autobuses modernos (bus panorámico) ofrecen a sus pasajeros todo el confort necesario, para que disfruten plenamente los trayectos por donde circulan. Así, en todo el mundo se hacen constantes mejorías en estos vehículos, cuyas flotillas se deben estar renovando con regularidad, especialmente aquellas que operan en las rutas turísticas o que son utilizadas exclusivamente por los turistas. (Quesada, 2010, pág. 63)

De acuerdo a los reportes turísticos de este servicio en Roma, se indica que este modelo de autobuses son utilizados por millones de turistas cada año, destacándose sus facilidades para realizar una visita a la ciudad, de forma rápida, atractiva y cómoda que ofrece una visión de conjunto previo al recorrido a pie, es decir, que este servicio permite al turista revisar rápidamente la gama de atractivos turísticos de una ciudad, para después dirigirse a cuenta propia para visitar a detalle un sitio en específico.

1.1.4. Recorrido turístico

Un recorrido turístico es la parte que compone a un circuito o ruta turística, que en esencia consiste en la visita de varios lugares turísticos dentro de una zona específica, dicha visita generalmente incluye una explicación completa de los atractivos recorridos, y en ciertas ocasiones, incluye servicios adicionales como: alimentación, esparcimiento, entretenimiento y otros que complementan a los lugares visitados. En este sentido, de acuerdo a Pérez (2013), un recorrido turístico “es el conjunto de lugares o puntos determinados en un perímetro que se van a visitar”.

El recorrido turístico parte de un punto donde se reúnen a las personas que harán uso de este servicio, se conduce por una serie de atractivos establecidos ordenadamente a lo largo de la ruta, y llega finalmente al mismo punto de inicio, sin pasar dos veces por el mismo sitio, a menos que las características geográficas de la zona lo precisen.

1.1.5. Guion interpretativo

EL guion interpretativo consiste en un conjunto de directrices de guianza e información turística (datos históricos, cultura, tradiciones, etc.) adecuada, oportuna y veraz, que sirven para ofrecer a los turistas una mejor apreciación del destino que visitan.

Según Tapia & Tigre (2006), los guiones turísticos:

“...sirven como elemento de exploración para los individuos, ya que a través de ellas pueden conocer y llegar al lugar con mayor pericia, por tanto estas dan una valiosa comodidad y ofrecen un excelente servicio (...) son diseñados pensando en turistas exigentes en lo que tiene que ver con una adecuada, oportuna y veraz información, que gustan de guías profesionales que satisfagan sus múltiples inquietudes.” (pág. 86)

Por tal razón, contar con un guion con información actualizada permite complementar adecuadamente las actividades turísticas y fortalecer la prestación de un servicio de calidad, que en consecuencia, promueva el turismo local, captando la atención de los visitantes a través de la promoción creativa de la cultura, costumbres y tradiciones de la zona.

1.2. Modelos internacionales

1.2.1. The Original Tour London Sightseeing

Ilustración 1. The Original Tour London Sightseeing



Fuente: (The Original Tour London, 2015)

El Original Tour Panorámico de Londres, es una empresa que tiene 60 años en el mercado turístico y es la principal operadora de estos buses de lujo con dos pisos y techo abierto, que operan en Londres. El servicio cuenta con guías



interesantes de habla inglesa y se puede escuchar una selección de comentarios grabados digitalmente en distintos idiomas sobre las anécdotas e historias de la ciudad, estas audioguías están disponibles en los siguientes idiomas: francés, español, japonés, alemán, portugués, inglés, chino, portugués.

En este bus panorámico se pueden visitar los lugares de interés turístico más famosos, en el cual los turistas pueden subirse y bajarse cuando quieran, en más de 80 paradas establecidas por toda la ciudad, gracias a su tickets que duran las 24 horas del día. En su completa y llamativa página web, los turistas de todo el mundo pueden comprar por anticipado su ticket, el mismo que tiene validez de un año, además se puede disfrutar de una visita virtual como adelanto a lo que será el recorrido panorámico real.

Los costos de este servicio oscilan entre: adultos (personas mayores de 16 años de edad) por un precio de €41.50; los niños (de 5 a 15 años de edad) por un precio de €20.00; y, los menores de 5 años acceden de forma gratuita. También se maneja la tarjeta London Pass, que ofrece beneficios como tours gratuitos, entradas a sitios turísticos o descuentos en cruceros por el Támesis.

El tour incluye:

- Crucero gratis por el Támesis y un recorrido gratuito a pie por Londres.
- Tickets válidos durante 24 horas.
- Salidas cada 15-20 minutos o incluso más frecuentes en verano.
- Acceso a tres rutas distintas, incluida una dedicada a los principales museos de Londres.

Por otra parte, The Original Tour London Sightseeing tiene un club para niños, que se caracteriza por ofrecer audio comentarios especialmente diseñados por y para niños, con historias divertidas sobre la ciudad; además, los niños pueden obtener su propio “pasaporte” para visitar Londres y ganarse un kit con libros de actividades y juegos.

La empresa cuenta con un Centro de Pasajeros Frecuentes, en donde los turistas obtienen beneficios en sus visitas por el Reino Unido, tales como:

entradas al teatro, recorridos en las grandes atracciones de Londres, entre otros.

1.2.2. Barcelona Bus Turistic

Ilustración 2. Bus Turístico de Barcelona



Fuente: (Barcelona Bus Turistic, 2015)

Desde el año 1987, Barcelona Bus Turistic es el servicio de visita turística oficial de la ciudad, el cual es operado en alianza con el Departamento de Turismo de Barcelona y la organización de Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB).

El servicio cuenta con una importante flota de buses turísticos, lo que le facilita la frecuencia de recorridos entre 5 y 25 minutos cada uno, dependiendo de la temporada de invierno o verano, con una duración de dos horas de recorrido. Los tickets tienen un costo para adulto de €27 por 1 día y de €38 por días consecutivos; para los niños (de 4 a 12 años) es de €16 por 1 día y de €20 por 2 días consecutivos.

Es interesante mencionar que Barcelona Bus Turistic cuenta con audio guianza individual en 11 idiomas, y sus buses están adaptados para personas con movilidad reducida y con pérdida auditiva.

El tour incluye:

- 3 rutas con un único ticket.
- Audio en 11 idiomas.
- Subir y bajar donde el turista desee.
- Informadores de Barcelona Turismo a bordo.



- Autobús oficial de la ciudad.
- Más de €200 en descuentos.
- Elevada frecuencia de recorridos.
- Tarjeta de miembro de City Sightseeing.

Las rutas que operan son:

Alquiler Barcelona Bus Turistic: Ofrece la posibilidad de alquilar un autobús turístico y visitar los lugares más atractivos de la ciudad, y organiza visitas privadas para grupos.

Teleférico de Montjuïc: Ofrece la visita a uno de los pulmones verdes más impresionantes de la ciudad y de las mejores panorámicas desde el teleférico para poder divisar la Sagrada Familia y la Torre Agbar a vista de pájaro. Además se puede subir hasta el Castillo para disfrutar de fantásticas vistas de Barcelona.

Catalunya Bus Turistic: Un recorrido por la ciudad de Catalunya con excursiones desde Barcelona para disfrutar de Montserrat, del arte de Dalí, de la cultura del vino y del cava, de la ciudad de Girona, de la gastronomía, del auténtico modernismo en la Colonia Güell y de las compras.

Este tour incluye cata de vinos y shopping por Barcelona en La Roca Village, donde se puede pasar un día exclusivo entre más de 100 boutiques de firmas de moda de primeras marcas nacionales e internacionales con descuentos de hasta el 60% durante todo el año, además de disfrutar de restaurantes y terrazas en un lugar único.

Tranvía Blau: Conocido como “El Último Romántico”, el recorrido en este tranvía propone el acceso al sitio natural de Tibidabo, que está rodeado por una zona residencial, surca los verdes parajes de la montaña para terminar deteniéndose al pie del funicular. Comprende un recorrido de 1.276 m, su flota está integrada por siete vehículos, entre los que destacan un modelo "jardinera" y un tranvía de 1901.

Ilustración 3. Tranvía Blau



Fuente: (Barcelona Bus Turistic, 2015)

1.2.3. Red Sightseeing Estocolmo

Ilustración 4. Red Sightseeing



Fuente: (Red Sightseeing, 2015)

Red Sightseeing es una marca perteneciente al grupo de empresas Stockholm Info que ofrece excursiones en buses y barco por Estocolmo. Dentro de su sistema de servicio, ofrece tres paquetes:

Hop-On Hop-Off Bus: Ofrece audio en 10 idiomas a bordo de sus populares buses de dos pisos hop-on hop-off, en los cuales los turistas pueden viajar por toda la ciudad acompañados de una explicación en su propio idioma, para ello la empresa provee un juego de auriculares nuevos para cada pasajero. El atractivo principal de su servicio es que los turistas pueden descender donde quieran para tomar un refrigerio, comprar un souvenir o explorar los alrededores, para luego reanudar su ruta en cualquiera de las 21 estaciones en

toda la ciudad, que incluye la terminal de cruceros de Stadsgarden. La vuelta dura aproximadamente 1.5 horas con techo abierto en época de verano.

Hop-On Hop-Off Boat: Es otro de los servicios que ofrece Red Sightseeing en complemento con el recorrido en bus. El tour de navegación recorre las islas en un crucero con hop-on hop-off, en el cual el turista puede subir o bajar del servicio tantas veces como desee en cualquiera de las paradas del circuito, para conocer las atracciones más importantes de Estocolmo como el museo Vasa, Old Town, Royal Palace y la zona de comercios y restaurantes. Además, ofrece Wifi gratis a bordo, servicios higiénicos, servicio de cafetería donde se sirve la famosa "fika" sueca, licores bajos en alcohol y café.

Ilustración 5. Red Sightseeing Boat



Fuente: (Red Sightseeing, 2015)

Boleto de Sistema combinado Hop-On Hop-Off: Con el servicio combinado hop-on hop-off, los barcos y buses brindan un servicio regular en las islas y en calles de Estocolmo. El billete combinado le otorga al turista un acceso completo para disfrutar de todas las atracciones de Estocolmo desde el agua o desde las calles de la ciudad, al propio paso.

1.2.4. Big Bus Las Vegas

Ilustración 6. Big Bus Las Vegas



Fuente: eng.bigbustours.com

La operadora turística Big Bus Las Vegas ofrece 2 rutas turísticas en autobús descapotable, que realizan paradas por la Franja y el centro histórico. Al igual que los recorridos antes vistos, también ofrece narración de audio en 8 idiomas. El tour recorre los lugares más emblemáticos de la ciudad en 17 puntos de interés, tanto en el centro histórico como por en la fabulosa Franja de Las Vegas. Los tickets de día son válidos para ambas rutas y tienen una validez de 24 o 48 horas desde su adquisición.

Ruta 1 – Ruta Roja: Incluye un recorrido por la Franja de las Vegas, con oportunidades de compras, hoteles temáticos y casinos, incluyendo la romántica Venecia, la bulliciosa Nueva York, el encanto de París, el misterio Egipto, los Trópicos, y muchos otros. Esta ruta ofrece una rápida excursión al Museo Nacional de Pruebas Atómicas y la exhibición del Hall of Fame del Rock and Roll en el Hard Rock Hotel (Big Bus Tours, 2015).

Ruta 2 – Ruta Azul: Con esta ruta por el centro de Las Vegas se puede disfrutar de “La Experiencia Freemont Street”, donde los turistas pueden comprobar por qué Las Vegas es la capital mundial de las bodas mientras recorren Wedding Chapel Row, y la mundialmente famosa casa de empeño Gold & Silver Pawn Shop. Finalmente, se puede aprovechar de las gangas en el centro comercial Las Vegas Premium Outlets North.

El operador ofrece además, ofertas añadidas y paquetes combinados en cenas, espectáculos y atracciones.

1.2.5. Perú

1.2.5.1. Mirabus

Ilustración 7. Mirabus



Fuente: (Mira Bus Perú, 2015)

En la zona central del Perú, se encuentra el servicio de Mira Bus que es el primer bus panorámico en el país y el más conocido en la actualidad.

Full Day: Se ofertan paquetes complementarios al bus turístico, tales como: full day Caral, full day Paracas, full day Ica con Huacachina y full day Lunahuana.

Tour Mirabus: Este servicio ofrece recorridos como: Lima de día, Lima de noche con Barranco y Chorrillos, Lima de noche y Circuito Mágico, Santuario Pachacamac, Lima Colonial, Tour Mirador, Expreso Costa Verde, Tour Museo Larco, Full Day Puerto del Callao, Tour Museo Oro, Lima de noche con cena Show.

Trencito: Es otro servicio complementario en el que se ofrece un breve recorrido por los principales atractivos turísticos del Centro de Lima, en un servicio que une la Plaza de Armas y la Plaza San Martín.

Discobus: Es una discoteca sobre ruedas, equipado con sonido, luces, efectos, amplio salón de baile, Dj y seguridad abordó. Es un servicio privado para grupos de amigos, compañeros de trabajo, empresas, universidades, instituciones públicas, etc., ofrece además servicio de bebidas y snacks.

1.2.5.2. Multibus

Ilustración 8. Multibus



Fuente: (Multidestinos, 2015)

En la zona norte del Perú, en la ciudad de Trujillo, desde hace menos de un año opera el bus turístico Multibus de la empresa Multi Destinos, en el que los turistas locales, nacionales y extranjeros, pueden disfrutar de hasta ocho servicios distintos, entre los que destacan los siguientes:

Trujillo Panorámico: Esta ruta es de frecuencia diaria, en horario diurno y nocturno, permite una vista imperdible del centro histórico como sus bellas casonas, templos, plazuela El Recreo, la Muralla Militar, el Mural de Mosaicos, el Óvalo Papal, Óvalo Larco, Jardín Botánico y Alameda de Héroes y personajes e historia de Trujillo, por espacio de una hora.

Ruta arqueológica: Este tour incluye una explicación panorámica de la Huaca de la Luna, la campiña de Moche, el Museo de Sitio y la Huaca del Sol para luego visitar el complejo Chan Chan, museo de sitio Chan Chan, Palacio Nik-An y finalmente al balneario de Huanchaco.

Moche Mágico: Recorre la campiña de Moche y visitan el santuario la Pirámide de los Moche, además los visitantes pueden disfrutar de una escenificación de las vivencias y rituales de sus abuelos.

Nochecitas Huanchaqueras: Donde -previa vista nocturna de los templos de Mansiche, San José y complejo Chan Chan- los usuarios arriban al balneario de Huanchaco pudiendo apreciar una vista panorámica desde el templo del



Perpetuo Socorro, malecón y el muelle, a la vez de degustar unas bebidas y participar de una breve fiesta a orillas del mar.

1.3. Modelos nacionales

1.3.1. Quito Tour Bus

Este bus turístico de dos pisos, es operado por la Compañía quiteña Quindetour Cía. Ltda., la cual se especializa en otros servicios turísticos dentro de la ciudad. El servicio Quito Tour Bus fue inaugurado en noviembre del año 2011, desde ese momento hasta la actualidad ofrece recorridos regulares durante todos los días del año, tanto en horarios diurnos como nocturnos, además ha creado una oferta variada de rutas para ampliar las alternativas de sus clientes durante su visita a la ciudad capital.

La empresa cuenta con personal altamente capacitado, con años de experiencia en el sector turístico, sobre todo en el ámbito del transporte turístico, lo que nos hace especialistas en nuestro producto. Una de nuestras políticas empresariales es el mejoramiento continuo y la capacitación por lo que el personal recibe información continua y se mantiene a la vanguardia en los avances a nivel mundial. (Quito Tour Bus, 2015)

Misión: Somos una compañía innovadora en el ámbito turístico y empresarial que brinda diferentes tipos de productos y servicios turísticos integrados hacia todo el país.

Visión: Posicionar la compañía como el principal referente de la operación turística especializada en el Ecuador.

Este proyecto turístico es el resultado de una alianza público-privada entre la Compañía Quindetour y la Dirección de Turismo de Quito, con el objetivo potenciar el turismo en la ciudad. Cabe mencionar que existe otro proyecto ganador de la iniciativa de la Dirección de Turismo, el cual está dirigido a las parroquias rurales del Distrito Metropolitano, pero que hasta el momento no está en funcionamiento.

Quito Tour Bus ofrece un recorrido con 12 puntos turísticos principales, entre los que se puede apreciar las iglesias como la Basílica del Voto, la Plaza Grande, El Panecillo, centros comerciales y bares de la ciudad. El autobús cuenta con un sistema de cubierta eléctrica que es utilizado en época de lluvia, y para un mejor disfrute de los atractivos, este operador utiliza el sistema Hop On – Hop Off, lo que le permite al pasajero subir y bajar en cualquiera de las 12 paradas establecidas, sin tener que volver a pagar. Este sistema está vigente todo el día para comodidad de los turistas; además que cuentan con cuatro puntos de venta de tickets alrededor de la ciudad.

Quito Tour Bus ofrece las siguientes rutas:

Ruta diaria: Salidas todos los días cada hora desde las 09h00 hasta las 16h00, los costos son de \$7.50 para niños, tercera edad y personas con carnet de discapacidad y, \$15.00 para adultos.

Ilustración 9. Ruta diaria



Fuente: (Quito Tour Bus, 2015)

Ruta nocturna: Es un tour con una duración de 4 horas, incluida una parada de una hora y media en el sector de “La Ronda” para que los turistas puedan disfrutar de la vida nocturna que ofrece la capital ecuatoriana. Las salidas se realizan los días viernes, sábados feriados a partir de las 19h00 con un costo de \$7.50 para niños, tercera edad y personas con carnet de discapacidad y, \$15.00 para adultos.

Ilustración 10. Ruta nocturna



Fuente: (Quito Tour Bus, 2015)

Noches patrimoniales: Este servicio ofrece una ruta diferente en cada oportunidad, pues está enfocada en un atractivo turístico específico, como por ejemplo, el recorrido al convento de San Francisco. Durante el recorrido se ofrece una novedosa guianza teatralizada por parte de los actores del grupo Cultural Cantuña, además que se hacen proyecciones de las leyendas relacionadas con el sitio turístico visitado.

Ilustración 11. Noches patrimoniales



Fuente: (Quito Tour Bus, 2015)

Tours temáticos: Los tours temáticos son recorridos exclusivos que la compañía Quito Tours ofrece para la celebración de fechas especiales, eventos corporativos, cumpleaños, aniversarios, San Valentín, Fiestas de Quito, Fin de

Año, etc. Además, se ofrecen servicios adicionales de alimentación y animación dentro del bus de dos pisos.

Ilustración 12. Tours temáticos



Fuente: (Quito Tour Bus, 2015)

1.3.2. Guayaquil Visión

El bus turístico de propiedad de la operadora de turismo Guayaquil Visión, tiene ocho años funcionando en el mercado de la ciudad de Guayaquil y su zona de influencia, tanto con el servicio de recorridos panorámicos en buses de dos pisos, como también programas turísticos para grupos, charters, etc. Esta empresa empezó a operar con una flota de cuatro buses de doble cubierta descapotados de marca Leyland de fabricación británica, convirtiéndose hoy en día en el operador turístico con participación total en el servicio de buses panorámicos en la ciudad.

Ilustración 13. Guayaquil Visión



Fuente: (Guayaquil Visión, 2014)



Misión: Brindar a los turistas nacionales y extranjeros el vivir y disfrutar de una experiencia turística a otro nivel en la ciudad de Guayaquil, dando a conocer los encantos de la bella y alegre urbe y, de esta manera, contribuir a su crecimiento económico, social y productivo. (Guayaquil Visión, 2014)

Visión: Constituirse en una compañía sólida, posicionada a nivel nacional y con reconocimiento internacional en brindar servicios turísticos vivenciales de gran poder de recordación y calidad, buscando la excelencia y fidelidad de sus distinguidos usuarios, logrando así forjar con ellos relaciones a largo plazo. (Guayaquil Visión, 2014)

Guayaquil Visión ofrece cuatro tipos de servicio:

Guayaquil escénico: Es un tour panorámico dirigido a grupos familiares, estudiantes o turistas nacionales y extranjeros que desean conocer la historia y el patrimonio cultural arquitectónico de Santiago de Guayaquil. El recorrido consta de aproximadamente 50 puntos de visita entre malecones, plazas y monumentos históricos, y se opera en cinco salidas diarias de lunes a domingo. La capacidad del bus es de 41 pasajeros en la cubierta superior y 27 pasajeros en la cubierta inferior. Durante este recorrido, los turistas disponen del servicio de bar, guianza locutada en español e inglés en audio.

Transfer hasta los trenes de Durán: Este es un servicio complementario, que permite a los turistas acceder a los trenes de Durán, de tal manera que Guayaquil Visión realiza traslados de una manera original, exclusiva y segura; al mismo tiempo que ofrece un recorrido turístico mientras los turistas esperan la salida de su tren. El paquete incluye:

- Pase de abordar del Ferrocarril.
- Guía especializado de Ferrocarriles de Durán.
- City Tour panorámico por el Malecón 2000.
- Transfer Olmedo y Malecón - Ferrocarriles - Olmedo y Malecón.
- Recorrido en el bus de Guayaquil Visión.
- Tour Leader durante todo el recorrido.
- City Tour por el centro de Yaguachi.

Ilustración 14. Guayaquil Visión



Fuente: (Guayaquil Visión, 2014)

Parque Histórico: Es un city tour que permite conocer algunos de los atractivos principales de Guayaquil, con especial atención en el Parque Histórico de la ciudad, en donde se realiza una parada para que los turistas lo puedan visitar. El paquete incluye:

- Recorrido en la zona Urbano Arquitectónica.
- Recorrido en la zona Vida Silvestre.
- Atractivos Turísticos con guianza durante la ruta.

Guayaquil de fiesta: Este recorrido recreativo invita a los turistas a disfrutar de la auténtica farra guayaquileña, pero de manera diferente, pues mientras se celebran momentos especiales también se recorre la ciudad a bordo del bus con vista panorámica. Este servicio ofrece:

- Recorridoailable de 2 horas en el bus descapotado de 2 pisos por los mejores sitios turísticos de la ciudad.
- 4 mini-bocaditos por persona.
- Barra libre de cerveza.
- Música.
- Tripulación con Chofer y asistentes.

1.4. Modelos locales

1.4.1. Cotratudossa

La compañía de transporte turístico Cotratudossa de la ciudad de Cuenca, fue creada en el año 2003 para la prestación de servicios de alquiler y fletes de buses, autos y busetas. Actualmente la compañía ofrece el servicio de transporte turístico a diferentes destinos dentro y fuera del país, con una flota de 26 vehículos, entre buses, busetas minivans y autos privados, además cuenta con 2 buses de dos pisos, con los cuales ofrece el servicio de city tours panorámicos dentro de la ciudad de Cuenca. Sin duda, lo que hace particular a los buses de esta compañía es el acabado de madera con que están contruidos en su interior, lo que llama bastante la atención de los turistas.

Ilustración 15. Cotratudossa



Fuente: www.cotratudossa.com (2014)

Misión: Ser la más prestigiosa Compañía de Transporte Turístico dedicada a la prestación de servicios turísticos de alta calidad, dirigidos a toda persona natural y jurídica, que busque estar en contacto directo con la naturaleza e interesada en conocer nuevas culturas y exóticas experiencias vivenciales de confraternidad humana. Nuestros turistas estarán siempre respaldados por un sólido grupo humano de profesionales calificados, asegurando de esta manera la plena satisfacción de nuestros clientes. Para ello se está renovando continuamente nuestra flota vehicular con unidades de última tecnología, permitiendo con esto ofrecer un servicio de altísima calidad (Cotratudossa, 2014).



Visión: Mantener el liderazgo actual y buscar un crecimiento sustentable para todos nuestros accionistas convirtiéndonos en una compañía de elite, promoviendo un turismo ecológico y grupal en la Ciudad de Cuenca, todo el país y porque no a nivel internacional, promocionando productos turísticos especializados, donde se presenten los recursos naturales, las actividades económicas de la zona y paquetes turísticos. A través del desarrollo de un servicio de alta calidad y bajo los lineamientos de la aventura, la concientización ecológica, social y económica (Cotratudossa, 2014).

Los servicios que la compañía Cotratudossa ofrece, son los siguientes:

- Excursiones a nivel nacional.
- Giras nacionales e internacionales.
- Atención para congresos y eventos.
- Servicios directos y coordinados con agencias de viaje.
- Alquiler de buses por días o semanas.
- Grupos privados y familiares.
- City tours en Cuenca.
- City full day.

1.4.2. VanService

La compañía VanService Internacional, fue creada en el año 1994 bajo la dirección del Sr. Jaime Córdova, con la idea de ofrecer servicios de transportación para colegios, hoteles y agencias de viajes en la ciudad de Cuenca. La experiencia de trabajar con algunas de las empresas turísticas e instituciones, tanto públicas como privadas, más reconocidas y prestigiosas de la ciudad, le dio la oportunidad de expandir su negocio y de diversificar sus servicios, logrando así, adentrarse en el mercado turístico y convertirse en la empresa pionera en el Austro ecuatoriano en lo que se refiere a transporte turístico.

Hoy, la compañía cuenta con el respaldo de una experiencia de 20 años en el negocio del transporte turístico, lo que la ha convertido en la compañía líder en el mercado Cuencano. Además, Van Service se ha caracterizado por su



continua innovación y variedad de los productos y servicios con los que apuesta al desarrollo turístico de la ciudad, dentro de los cuales ha emprendido el servicio de recorridos turísticos panorámicos dentro de la ciudad de Cuenca desde el año 2007.

Misión: Brindar un servicio de transporte turístico terrestre de calidad y con responsabilidad, cubriendo la mayor cantidad de destinos y rutas dentro y fuera del Ecuador, ofreciendo servicios diferentes, únicos y novedosos para garantizar la satisfacción total de las necesidades y sobrepasarlas expectativas de sus clientes.

Visión: Mantenerse como la empresa líder en el mercado de transporte turístico mejorando e innovando en sus unidades para así posesionarse en la mente de los consumidores, y crecer horizontalmente para mejorar y diversificar los servicios de la empresa.

La compañía cuenta con más de 20 unidades, entre las que se encuentran: autos, jeeps, minivans, furgonetas, minibuses, buses, bus de dos pisos panorámico y la chiva farrera. Además, es importante mencionar que cuenta con su propio taller de mantenimiento vehicular para asegurar la calidad en el servicio y para garantizar el óptimo estado de las unidades de transporte.

Los servicios que ofrece la empresa, están completamente basado en la actividad turística, de modo que cuenta con la siguiente gama de servicios:

- ✓ Transfer in/out.
- ✓ Giras vacacionales.
- ✓ Movilización para eventos.
- ✓ Organización de paquetes turísticos.
- ✓ City tours: ofrece recorridos y guianza alrededor de la ciudad de Cuenca, en diferentes modalidades: caminando, en bicicletas, en buses turísticos, en buses panorámicos.
- ✓ Tours diarios:
 - City tour Circuito Turístico Panorámico-Cultural.
 - Cuenca Norte "Cuenca Emblemática".

- City Cuenca 4 horas Cuenca Norte.
- Parque Nacional el Cajas.
- Complejo Arqueológico CAÑARI - Inca de Ingapirca.
- Sigsig, Gualaceo y Chordeleg.
- Arqueológico Artesanal / Ingapirca Gualaceo & Chordeleg.
- Turismo Comunitario.

Chiva farrera: Es un servicio dirigido a la celebración de eventos especiales, para lo cual cuenta con un vehículo “chiva” que está acondicionado con audio, música, decoración e iluminación para realizar fiestas al estilo de una discoteca, mientras se recorre la ciudad.

Ilustración 16. Chiva farrera



Fuente: (Van Service, 2014)

Ferro bus: Este es un servicio de recorrido turístico que se pone a disposición del público solo en fechas especiales, como las fiestas de fundación e independencia de la ciudad de Cuenca, lo cual le da una connotación de servicio exclusivo que llama la atención del público.

Además de esta lista de actividades de transporte turístico, la compañía ofrece otros servicios adicionales, tales como:

- ✓ Contacto con guías profesionales.
- ✓ Fiestas.
- ✓ Preparación de box lunch.
- ✓ Supervisión de eventos.

Ilustración 17. Ferrobús



Fuente: (Van Service, 2014)



CAPÍTULO II

ANÁLISIS DE LOS RECORRIDOS TURÍSTICOS PANORÁMICOS EN LA CIUDAD DE CUENCA

El análisis del servicio de los recorridos turísticos panorámicos, corresponde al estudio del mercado para conocer a los oferentes, los productos y las características de los servicios que actualmente que se desarrollan en la ciudad de Cuenca, de tal modo que se pueda identificar la realidad de la oferta existente y determinar aquellos aspectos que requieren ser fortalecidos; así como la conveniencia de crear un nuevo tipo de recorrido basado en las falencias que se puedan encontrar. En este sentido, Kotler y Armstrong (2012) señalan:

Las ofertas de mercado, son ciertas combinaciones de productos, servicios, información y experiencias que se ofrece a un mercado para satisfacer una necesidad o un deseo. Las ofertas incluyen servicios, actividades o beneficios que se ofrecen en venta, que son básicamente intangibles y que no derivan en la posesión de algo. Muchos vendedores cometen el error de poner mayor atención a los productos específicos que ofrecen, y no a los beneficios y las experiencias producidos por los mismos. (pág. 7)

Con respecto a esta última acotación de Kotler y Armstrong, en el presente capítulo se espera formular una visión clara de aquellos elementos que las dos empresas de transporte turístico han dejado de lado, con especial enfoque al servicio de guianza.

Para realizar este análisis, se han considerado tres aspectos de cada una de las empresas en cuestión: Los servicios prestados, el recorrido y el guion utilizado.

En cuanto a los servicios turísticos que ofertan estas empresas, cabe recordar que un servicio turístico por carretera, como el de los buses panorámicos, son especialmente diseñados para realizar actividades turísticas en ciudades y son una alternativa eficaz porque permiten una mayor visibilidad de los atractivos y un mejor disfrute del paisaje a lo largo del recorrido.



Los autobuses modernos (bus panorámico) ofrecen a sus pasajeros todo el confort necesario, para que disfruten plenamente los trayectos por donde circulan. Así, en todo el mundo se hacen constantes mejorías en estos vehículos, cuyas flotillas se deben estar renovando con regularidad. (Quesada, 2010, pág. 63)

De tal manera que los servicios que ofrecen las empresas de transporte turístico de la ciudad de Cuenca, deben ofrecer las facilidades necesarias para realizar una visita a la ciudad, de forma rápida, atractiva y cómoda; además al tratarse de un servicio turístico, este debe novedoso, llamativo y entretenido.

En cuanto a los recorridos, tal como se ha señalado en el capítulo anterior, consiste en la visita de varios lugares turísticos dentro de una zona específica y que incluye una explicación completa de los atractivos recorridos. De acuerdo a Pérez (2013) un recorrido turístico “es el conjunto de lugares o puntos determinados en un perímetro que se van a visitar”.

En el caso del recorrido en buses panorámicos, estos deben incluir visitas a los lugares de mayor interés que se puedan divisar fácilmente desde el autobús; además ha de incluir la oportunidad de bajar o subir en cualquier sitio dentro de la ruta. El recorrido deberá ser lo más atractivo posible y su éxito dependerá de la creatividad que tengan los organizadores para ofrecer a los turistas un recorrido de calidad y una experiencia turística placentera.

Finalmente, el guion interpretativo que se utiliza para la guianza en este tipo de servicios, consiste en un conjunto de información turística adecuada, oportuna y veraz, que sirven para ofrecer a los turistas una mejor apreciación del destino que visitan. Según Tapia & Tigre (2006), los guiones turísticos “... son diseñados pensando en turistas exigentes en lo que tiene que ver con una adecuada, oportuna y veraz información, que gustan de guías profesionales que satisfagan sus múltiples inquietudes.” (pág. 86)

Por tal razón, es importante que los recorridos estén acompañados de guías profesionales preparados, con capacidad para proveer información actualizada, interesante y real. Este será un aspecto a considerarse con mayor atención dentro del análisis, puesto que se apunta a proporcionar un guión bien



elaborado para que los guías puedan contar con una herramienta efectiva para su trabajo.

2.1. El servicio de la compañía Cotratudossa

2.1.1. Características del servicio

El servicio de buses panorámicos en la ciudad de Cuenca por parte de la compañía Cotratudossa, inició en enero del año 2009, ingresando al mercado con una idea original de un bus construido totalmente de madera de guayacán en su interior para diferenciar su servicio de los otros buses panorámicos y dándole un toque de elegancia para atraer al turista.

Actualmente, los buses de esta compañía son reconocidos por su color amarillo y su estructura de madera, que además cuenta con karaoke, pantalla gigante y bar. Los buses panorámicos de Cotratudossa son utilizados para servicios complementarios como: fiestas privadas, lanzamiento de productos, recorridos políticos, cumpleaños, quinceañeras, etc.

El recorrido del bus panorámico para los city tours se lo realiza en los siguientes horarios:

Lunes a Sábado:

Salida: 10h00 - 10h30

Salida: 14h00 - 14h30

Salida: 17h00 - 17h30

Domingos:

Salida: 10h00 - 10h30

Salida: 14h00 - 14h30

Feriados: Servicio continuo

Para prestar este servicio, la compañía cuenta con 3 guías bilingües y 3 choferes profesionales, quienes trabajan en turnos rotativos; además se cuenta



con 2 agentes de venta directa de boletos en el Parque Calderón y otros puntos de venta bajo comisión, en hoteles, restaurantes y quioscos de venta de periódicos en el centro de la ciudad.

Se puede observar que esta empresa no ofrece servicio de recorridos nocturnos, además que todos los recorridos se concentran en la visita de los atractivos arquitectónicos de la ciudad de Cuenca, pero sin mayor esfuerzo en actividades complementarias para hacer más llamativo el tiempo que los turistas se encuentran dentro del autobús, lo cual podría resultar monótono y provocar que un turista haga uso de este servicio una sola vez.

2.1.2. El recorrido actual

Cada recorrido tiene una duración de aproximadamente dos horas, y su costo es de \$5 dólares por persona, se maneja una tarifa diferenciada de 2,50 dólares para niños, personas de la tercera edad y personas con discapacidad.

El costo varía a \$8 cuando se trata de promociones, como por ejemplo el 2x1 en pasajeros, es decir, que dos pasajeros pagan \$8 dólares. Esta promoción aplica en tres horarios diarios: 09:30, 11:30 y 15:30 de lunes a domingo.

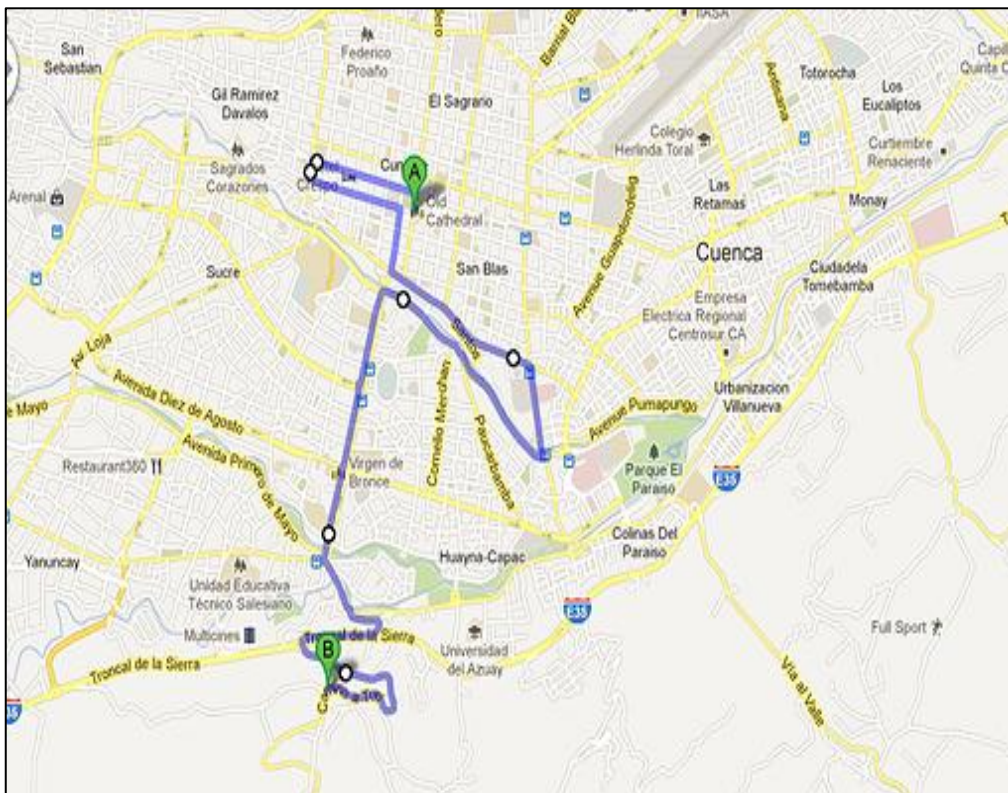
Al interior del bus se presenta una pequeña exposición de sombreros de la empresa Homero Ortega, con la cual se mantienen convenios de promoción. Los pasajeros pueden comprar los sombreros expuestos; sin embargo, los guías a cargo no realizan publicidad de los mismos.

En los puntos de venta se cambia los talonarios de tickets cada tres meses por cuestiones de controlar el volumen de las ventas.

El punto de partida para el recorrido, inicia en el Parque Calderón (junto a la Catedral Vieja) y a lo largo del viaje los turistas pueden observar diferentes puntos de interés, tales como: la arquitectura tradicional de las casas cuencanas, la zona arqueológica, el sector moderno de la ciudad, el mirador de Turi y su iglesia, entre otros.

Durante el recorrido se realiza una parada de 20 minutos para que los turistas puedan visitar o hacer compras en el centro artesanal “Reina del Cisne” en Turi; además se los invita a degustar del tradicional canelazo de bienvenida.

Gráfico 1. Recorrido Sur de Cotrutudossa



Fuente: (Cotrutudossa, 2015)

El recorrido realizado por la empresa Cotrutudossa solo es de una ruta que visita los atractivos más representativos en la zona sur de la ciudad, entre los que se incluyen los siguientes:

- Salida El Sagrario (Parque Calderón).
- Casa Ordóñez Mata.
- Parque Calderón.
- Calle Santa Ana.
- Catedral de la Inmaculada.
- Casa Sojos.
- Casa Verde (Estilo Mudéjar).
- Iglesia El Cenáculo.
- Casa de la Bienal de pintura.

Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres



- Plaza de San Sebastián.
- Museo de Arte Moderno.
- Iglesia de Todos Santos.
- Banco Central.
- Pumapungo.
- Iglesia El Vergel.
- Puente Roto.
- Av. de los Monumentos.
- Iglesia Turi.
- Tienda artesanal "Reina del Cisne".
- 3 puentes.
- Av. Loja.
- Retorno (Parque Calderón). (Cotratudossa, 2015)

2.1.3. Análisis del guion utilizado

A continuación se presenta la información transmitida por la compañía Cotratudosa durante su recorrido turístico. Es importante aclarar que la empresa no cuenta con un guion estructurado; el que se presenta a continuación es resultado de la transcripción hecha por los tesisistas del discurso que el guía que realiza durante el recorrido:

2.1.3.1. Guion Cotratudosa Ruta Sur

Buenos días y bienvenidos todos al city tour por la ciudad de Cuenca. Estamos ubicados en el centro de la ciudad y a su lado izquierdo podemos ver el Parque Abdón Calderón que marca el centro de la ciudad antigua, fundada en 1557. En este parque podemos observar ocho árboles alrededor del monumento a Abdón Calderón, los cuales se llaman araucarias y provienen de Chile.

Vamos a fijarnos también, diagonal a nosotros, hacia el lado izquierdo tenemos a la Catedral Nueva de Cuenca o Catedral de la Inmaculada Concepción, que fue construida en 1885 a cargo del arquitecto alemán Juan Bautista Stiehle. Esta catedral nos muestra dos estilos bien marcados en su construcción, como es un estilo renacentista y un estilo neogótico.



Vamos a ver también hacia el lado izquierdo, entre la Catedral Nueva y la construcción de color blanco, vamos a ver que en la mitad de estas dos construcciones se tiene un espacio de unos 2 metros, aquel espacio corresponde a la Calle Santa Ana, una de las primeras calles en la ciudad de Cuenca, que hoy en día se encuentra cerrada.

Vamos a ver también el uso del mármol rosado en la construcción de la Catedral Nueva, esta es otra característica del estilo renacentista.

La ciudad de Cuenca fue declarada como Patrimonio Cultural de la Humanidad en diciembre de 1999, por la UNESCO. Vamos a fijarnos también en la próxima cuadra, en la esquina hacia el lado derecho tenemos al edificio de la Corte Provincial de Justicia del Azuay, edificio que fue construido en el año de 1915.

Vamos a fijarnos en el sitio donde iniciamos el city tour, tenemos esta iglesia de color blanco que corresponde a la Catedral Vieja de Cuenca o Catedral del Sagrario. Ahora esta iglesia funciona como museo de arte religioso o sacro. Esta fue la primera iglesia construida en la ciudad de Cuenca, el mismo año de la fundación, en 1557.

Vamos a ver la casa que tenemos en la esquina hacia el lado derecho, pertenecía la familia Ordoñez Mata, una de las familias más acaudaladas y aristocráticas de la ciudad de Cuenca en el siglo XIX y comienzos del siglo XX. Esta familia marcó una tendencia, que era traer todos los elementos interiores para la casa, desde Francia.

Vamos a continuar el recorrido por la calle Simón Bolívar. Vamos a fijarnos en la próxima cuadra, la segunda casa de color azul hacia el lado derecho, esta fue la primera casa en utilizar cemento en su construcción, el cemento fue traído desde Francia.

Unos metros más adelante, hacia el lado izquierdo, en la parte de atrás continuando por la calle Bolívar van a tener una vista muy buena de las tres cúpulas de la Catedral Nueva.

Vamos a fijarnos en los decorados de las casas y los balcones, vamos a ver que predominan las formas florales, curvas y líneas. Estas formas



corresponden a la escuela del barroco francés, que es una de las principales influencias que tiene Cuenca en la arquitectura de las casas en el Centro Histórico.

En la próxima cuadra hacia el lado izquierdo tenemos la Iglesia del Cenáculo. Vamos a ver también en esta cuadra, tenemos casas representativas del estilo barroco francés, con este sobrecargado que nos presentan en el diseño de su arquitectura frontal.

Ahora estamos entrando en uno de los límites al oeste del centro histórico de la ciudad de Cuenca, como es la iglesia y el parque de San Sebastián. En el parque de San Sebastián, que lo vamos a ver unos segundos más adelante hacia el lado derecho, ahí tuvimos la primera plaza de toros de la ciudad de Cuenca en el siglo XVII hasta comienzos del siglo XX.

Vamos a ver en la próxima cuadra hacia el lado derecho tenemos el Museo de Arte Moderno, uno de los principales museos en el centro histórico de la ciudad.

Recordamos a las personas ubicadas en la parte alta; por favor permanecer sentados pues estamos ingresando a una zona de cables.

Santa Ana de los Cuatro Ríos de Cuenca, es el nombre completo de esta ciudad, y tiene cuatro ríos que son: el Tomebamba, el Yanuncay, el Tarqui y el Machángara. Vamos a ver ahora hacia el lado derecho el Río Tomebamba que proviene de las fuentes del Parque Nacional El Cajas.

Vamos a ver unos metros más adelante, hacia el lado izquierdo, tenemos la Plaza del Otorongo.

Estamos entrando ahora a uno de los barrios más tradicionales de la ciudad de la Cuenca, como es el barrio de El Vado. Está marcado el centro de este barrio por la Cruz del Vado que van a ver unos 30 metros más adelante hacia el lado izquierdo en la parte alta. Vamos a fijarnos también hacia el lado izquierdo, en la parte alta, tenemos el Museo de “El Prohibido”, que es un centro cultural de arte extremo o arte oscuro.



Vamos a fijarnos en la casa que tenemos en la esquina hacia el lado izquierdo, en esta casa fue donde residieron los miembros de la primera Misión Geodésica Francesa que llegaron a la ciudad de Cuenca a comienzos del siglo XVII para hacer diferentes estudios sobre el ángulo y la circunferencia de la Tierra.

Ahora, vamos a continuar el recorrido por la calle Larga. Podemos fijarnos unos metros más adelante hacia el lado izquierdo tenemos al mercado 10 de agosto, es uno de los mercados céntricos de la ciudad de la ciudad de Cuenca en la cual podemos apreciar a la cultura de la chola cuencana con sus coloridas polleras y tradicional vestimenta.

Podemos fijarnos también unos metros más adelante hacia el lado derecho tenemos al Museo del Sombrero de Paja Toquilla o conocido mundialmente como “Panamá Hat”, museo que pertenece a la familia Paredes.

Vamos a fijarnos uso 20 metros más adelante, hacia el lado derecho, vamos a ver una casa de color café, la más alta, nos presenta fotos de Cuenca desde el año 1930 en adelante.

Vamos a ver más adelante, hacia el lado derecho, tenemos el Museo Remigio Crespo que es un importante museo de arte religioso, y además tenemos cerámicas y piezas de las culturas prehispánicas: cañarí e inca.

Vamos a fijarnos unos 20 metros más adelante, hacia el lado derecho, vamos a ver a La Escalinata que constituye el principal punto de conexión entre la Cuenca antigua y la Cuenca moderna.

Estamos entrando a otro barrio tradicional de la ciudad, como es el barrio de Todos Santos. Tenemos hacia el lado derecho a la Iglesia de Todos Santos que fue construida sobre ruinas incas.

Les recordamos por favor a las personas que nos acompañan en la parte alta, por favor permanecer sentados.



Como habíamos mencionado, en este territorio teníamos dos culturas prehispánicas muy imperantes, los cañaris y los incas, los cañaris con la ciudad de nombre Guapondelig y los incas con la ciudad de Tomebamba.

Vamos a ver también unos 30 metros más adelante hacia el lado derecho, donde están algunos árboles, tenemos las ruinas arqueológicas de Todos Santos, ahí vamos a ver piedra cañari y piedra inca.

Hacia el lado derecho tenemos el Museo del Banco Central del Ecuador, en el cual se destacan las salas de etnografía, salas que nos presentan todas las etnias del Ecuador pluricultural y también podemos visitar al Parque Arqueológico de Pumapungo, conocido también como la puerta del puma, donde teníamos el asentamiento de la antigua ciudad de Tomebamba.

Ahora vamos a continuar por la avenida Huayna Cápac, vamos a fijarnos unos 30 metros más adelante hacia el lado derecho tenemos en el Parque Arqueológico Pumapungo, un ejemplo de la construcción inca como la casa blanca de techo de paja que está hacia lado derecho. También podemos ver la construcción en terrazas que es otra característica de la cultura inca. Más adelante también tenemos la estatua al inca Huayna Cápac, uno de los incas más importantes en la expansión del imperio, y que nació en este territorio del Tomebamba.

Vamos a continuar el recorrido ahora por la avenida 12 de abril, podemos fijarnos hacia el frente tenemos a la iglesia de El Vergel construida en 1961, inmueble que sustituyó a la antigua iglesia que fue destruida en una creciente del río Tomebamba en 1950. Hacia el lado derecho, tenemos una vista panorámica del Parque Arqueológico de Pumapungo, y vamos a continuar por cerca de 2km a lo largo de esta avenida por el margen sur del río Tomebamba, podemos notar también en este punto como límite entre el centro histórico de la ciudad de Cuenca y la primera modernización con todas estas edificaciones contemporáneas que podemos ver hacia el lado izquierdo.

Hacia el lado derecho tenemos el Puente Roto que fue destruido por el río Tomebamba en 1950. Vamos a ver también en la esquina hacia el lado izquierdo, tenemos al Parque de la Madre. Toda esta parte de Cuenca que



podemos ver hacia el lado derecho es conocida como el Barranco y es una zona llena de hoteles y restaurantes.

Vamos a fijarnos hacia el lado izquierdo tenemos el Museo de la Medicina y hacia el lado derecho el Hotel Crespo, uno de los hoteles tradicionales en la ciudad.

Continuando con el recorrido por la Avenida Fray Vicente Solano. En la próxima cuadra, hacia el lado derecho, tenemos al colegio más tradicional de Cuenca, es el Colegio Benigno Malo que tiene una construcción de un estilo neoclásico francés con formas asimétricas y jardines laterales.

Continuaremos el recorrido por esta avenida que nos llevará hacia dos ríos más de Cuenca, que son el Yanuncay y el Tarqui.

La ciudad tiene 12 iglesias en su casco histórico y alrededor de 52 iglesias en toda la ciudad, ahora podemos ver en el lado derecho a la Iglesia de la Virgen de Bronce.

Estamos ahora en la zona de los Tres Puentes, vamos a pasar sobre el río Yanuncay, otro de los ríos de la ciudad de Cuenca que también proviene del Parque Nacional Cajas, al igual que el río Tomebamba. Y ahora vamos a pasar por el río Tarqui que viene desde el sur de la ciudad.

Continuando el recorrido vamos a tomar la autopista y luego nos dirigimos por el camino a Turi que constituye uno de los miradores más importantes de la ciudad de Cuenca como es el mirador de Turi, ahí tendremos una parada de 20 minutos en la cual nos vamos a dirigir a un centro artesanal llamado Reina del Cisne, donde encontraremos un conjunto de artesanías de todos los rincones del Ecuador, además tenemos un mirador espectacular desde la cafetería de la colina, en el cual podemos degustar de las golosinas típicas cuencanas y les ofrecemos a nuestros visitantes el canelazo.

Vamos a fijarnos unos metros más adelante hacia el lado izquierdo tenemos una vista panorámica de la ciudad de Cuenca, y vamos a distinguir hacia el centro histórico que destacan las iglesias mayores del centro histórico de Cuenca como la Catedral Nueva de Cuenca, Iglesia de Santo Domingo, San



Alfonso, Todos Santos, San Sebastián. Podemos notar también desde este punto como predomina en toda la ciudad de Cuenca en un 60% el color rojizo en la construcción, el uso del ladrillo, y la teja, elementos que hacen que la ciudad tenga un recurso visual armónico.

- 20 minutos después –

Continuando nuestro recorrido vamos a pasar por el centro comercial Mall del Río propiedades del grupo Ortiz, y continuamos con dirección a la avenida Don Bosco, a lo largo de esta avenida vamos a poder observar la oferta de la comida típica cuencana como son los locales donde se ofrece el cuy, la cascarita, el sancocho, fritada, hornado.

Vamos tomar ahora la avenida Loja que ha constituido desde la época de la colonia el camino de salida hacia el sur, a provincias como las de Loja y Zamora. A lo largo de esta avenida vamos a ver algunas casas que nos presentan un estilo neo andino, todas estas casas son una buena muestra de arquitectura popular cuencana del siglo XVIII y XIX.

Ahora vamos a pasar por un antiguo acueducto construido a comienzos del siglo XX con la finalidad de llevar agua a la primera planta de energía eléctrica de Cuenca ubicada unos metros río abajo.

Desde este punto de la avenida Loja tenemos una mirada excelente del centro histórico de la ciudad, donde destacan las cúpulas de la Catedral Nueva, vamos a tomar en cuenta que en esta zona es donde se asentaban la quintas, donde las personas antiguamente pasaban durante las épocas de verano.

Tan solo unos metros más adelante hacia el lado izquierdo tenemos a la plazoleta de San Roque, construida en el siglo XVIII, hermosa plaza trapezoidal que posee una hermosa pileta que en época de Carnaval es el deleite de todas las personas que viven en este barrio también tradicional de la ciudad. Tenemos también aquí a la iglesia de San Roque esta iglesia fue construida sobre una antigua ermita en 1927.

Estamos ingresando nuevamente al centro histórico de la ciudad de Cuenca por el puente del vado. Vamos a hablar aquí de un auge social muy importante



que estamos viviendo. La ciudad de Cuenca en esta última década está viviendo un auge social muy importante, puesto que ha sido tomada en cuenta por muchas publicaciones internacionales como National Geographic Traveler en 2008, donde se sitúa a Cuenca en el puesto número 49 entre las 100 ciudades destinos históricos en el mundo. También la Revista International Living que ha situado a Cuenca por 4 años consecutivos como mejor ciudad en el mundo para retirarse.

Continuando el recorrido por la calle Tarqui vamos a ver en esta zona muchos locales donde se confecciona y se comercializa la pollera parte de la vestimenta típica de la Chola Cuencana. Continuamos ahora por la calle Mariscal Sucre vamos a ver a lo largo del lado derecho tenemos casas que han sido construidas desde el año 1940, vamos a fijarnos que nos presenta una marcada influencia del estilo art deco. En este conjunto de casas funcionan ahora muchos locales donde se venden artículos para fiestas infantiles, bautizos, primeras comuniones, matrimonios, y diferentes eventos sociales.

Vamos a fijarnos hacia el lado derecho sobre la esquina tenemos al parque o plazoleta de las flores, uno de los espacios más atractivos de toda la ciudad, en este parque se utiliza para la venta de plantas y rosas de gran variedad.

De esta manera hemos llegado al final de nuestro recorrido, la empresa de transporte turístico Cotrutudossa agradecemos su preferencia y esperamos tenerlos en otra oportunidad, muchas gracias.

2.1.3.2. Análisis del guion

Previo a realizar un análisis del guion, es importante mencionar que la compañía Cotrutudossa no cuenta hasta la actualidad, con un guion establecido para los guías de turismo. Ante esta situación, la información presentada, es el resultado de un estudio de campo, en que los autores de este trabajo de investigación tomaron el servicio turístico de Cotrutudossa, observaron el proceso de prestación del servicio y grabaron el audio de la guianza para posteriormente transcribirla.



Tomando en cuenta estos aspectos, se puede observar que la información presentada durante el recorrido por la zona sur de la ciudad de Cuenca, es limitada, y se omiten detalles que podrían resultar más interesantes como, por ejemplo, en lugar de decir solo que la Catedral Nueva fue construida en 1885, se debería decir que fue construida hace aproximadamente 130 años, esto captaría más la atención de los turistas y le daría más realce a este patrimonio. De igual manera, se desperdicia un elemento fundamental de la ciudad de Cuenca, puesto que únicamente se menciona que Cuenca fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO, pero no se menciona el motivo de esta declaratoria, lo cual podría ser una excelente oportunidad para destacar el valor histórico y cultural de la ciudad.

Continuamente se utilizan muletillas, es decir, frases que se repiten con mucha frecuencia, como, por ejemplo, “vamos a fijarnos”, lo cual es evidente para quienes lo están escuchando, y puede resultar un factor que distraiga la atención de los visitantes y no se concentren en lo que se está informando.

Si se presta atención a la bienvenida que se hace antes de iniciar el recorrido, se observa que no expresa calidez, tampoco se explica el sistema de recorrido, ni su duración, tampoco se da a conocer el servicio “hop in hop off” que la empresa ofrece, pero no la comunica. Al contrario, se puede destacar que la despedida sí expresa un sentido de calidez hacia los turistas que han hecho uso del servicio.

Durante el recorrido y el servicio en general no se ofrece información adicional sobre otros servicios turísticos como restaurantes, hoteles, o eventos culturales que se lleven a cabo ese día, esto considerando que la fecha en que se realizó este trabajo de campo, fue durante las fiestas de la ciudad en el mes de abril.

2.2. El servicio de la compañía Van Service

2.2.1. Características del servicio

En la actualidad, la compañía posee 3 buses panorámicos de dos pisos y uno se encuentra en proceso de fabricación, realiza un aproximado de siete recorridos diarios, los cuales están divididos en dos programas: Cuenca Norte y



Cuenca Sur; para el trabajo operativo cuenta con 4 guías bilingües y 4 choferes, además de 2 vendedores de tickets en el punto de partida de los buses, los tickets también son comercializados a través de puntos de ventas en hoteles de la ciudad.

Este tour funciona con la modalidad de circuito es decir el pasajero puede subir y bajar en cualquiera de las paradas programadas, y visitar un museo, alimentarse o hacer fotografía, para esto, al pasajero se le coloca una manilla de identificación, esta manilla tiene una duración de 24 horas.

De igual forma, esta empresa no ofrece servicio de recorridos nocturnos, solamente, como se verá más adelante, oferta el servicio de “chiva nocturna” para fiestas, pero este no contiene guianza. El servicio tampoco contiene actividades recreativas complementaria hacer más llamativo el tiempo que los turistas se encuentran dentro del autobús, por lo cual podría resultar monótono y provocar que un turista haga uso de este servicio una sola vez.

2.2.2. El recorrido actual

Gráfico 2. Recorridos Norte y Sur de Van Service



Fuente: (Vanservice, 2015)

Recorrido 1: Cuenca Sur

Las salidas para realizar este primer recorrido son cada hora, empezando la atención desde las 10h00 y terminando a las 19h00 de lunes a viernes; mientras que los días sábados y feriados la atención inicia a las 09h00 y termina a las 19h00. Los domingos se brinda atención desde las 09h00 hasta las 15h00.

El recorrido tiene una duración de 1 hora 45 minutos, incluye el acompañamiento de un guía bilingüe, y se manejan costos de \$5.00 para adultos y de \$2.5 para niños.

El ticket de \$5 dólares incluye como regalo una foto tipo postal tomada en ese momento en el bus. En la parada que se realiza en el mirador de Turi, los guías toman fotos instantáneas a los pasajeros y tienen un costo de \$4 dólares.

Gráfico 3. Ticket



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Gráfico 4. Fotos instantáneas



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

El costo del ticket varía a \$8 dólares cuando se trata de promociones, como por ejemplo el 2x1 en tour, es decir, que un pasajero puede tomar el tour de la ruta Norte y Sur por el costo de uno. Esta promoción aplica en tres horarios diarios: 09:30, 11:30 y 15:30 de lunes a domingo.

La promoción del 2x1 solo aplica a pasajeros que tomen primero la ruta Norte, pues se busca promocionar más esta ruta que tiene menor volumen de usuarios. Si un pasajero toma primero la ruta Sur no tiene acceso a la promoción.

Entre los sitios que se pueden observar durante esta ruta, están los siguientes:



- Calle Simón Bolívar (Iglesia San Sebastián).
- Coronel Talbot (Museo Arte Moderno).
- Av. 3 de Noviembre (Plaza del Otorongo).
- Calle Larga (Mercado 10 de Agosto).
- Parada 1 Museo del Sombrero.
- Parada 2 Museo del Banco Central
- Las Herrerías (Casa de Chaguarchimbana).
- SOLCA- Hospital Regional.
- Av. 12 de Abril (El Barranco-Puente Roto).
- Parada 3 Parque de la Madre.
- Av. Fray Vicente Solano (Monumentos).
- Parada 4. Mirador de Turi.
- Parada 5. Mall del Rio.
- Av. 1er Mayo.
- Av. Loja (Arco de Yanuncay).
- San Roque (Puente del Vado).
- Calle Condamine.
- Calle Luis Cordero.
- Parque Calderón.

Recorrido 2: Cuenca Norte - "Cuenca Emblemática"

Esta segunda opción recorre los sitios que hacen de Cuenca una ciudad Patrimonio Cultural de la Humanidad, para admirar sus plazas, iglesias, el Barranco, el rollo, los museos, y poder conocer su historia y tradiciones.

El recorrido comienza en el parque central junto a la Catedral Vieja, se realiza una parada 15 minutos en el mirador de Turi, para retornar al bus y terminar la ruta en el Parque Calderón. Tiene una duración de 2 horas y sus salidas están programadas cada hora, brindando atención de martes a sábado en tres horarios: 10h30- 14h30 -17h30. Los costos son los mismos del recorrido "Cuenca Norte", y se visitan los siguientes lugares:

- Parque de San Sebastián.
- Calle Juan Montalvo (Cruz del Vado).

Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres



- Av. 3 de Noviembre (Plaza del Otorongo).
- Calle Larga (Mercado 10 de Agosto).
- Calle Padre Aguirre (Orfanato Antonio Valdivieso).
- Juan Jaramillo (Hornos de Leña).
- Calle Larga (Anden todos santos).
- Parque San Blas.
- Tomas Ordoñez (Buen Pastor).
- Redondel 5 esquinas (El Rollo la Picota).
- Calle Rafael María Arízaga (Iglesia de San José).
- Museo del Sombrero.
- Mirador de Cullca.
- Plaza de San Francisco.

2.2.3. Análisis del guion utilizado

Se presenta la información transmitida por la compañía VanService durante sus dos recorridos turísticos. Es importante aclarar que la empresa no ha fijado por escrito un guion estructurado; el que se presenta a continuación es resultado de la transcripción hecha por los tesisistas del discurso que los guías realizan durante los recorridos:

2.2.3.1. Guion VanService Ruta Norte

Buenos días, bienvenidos al city tour de VanService, mi nombre es XXX, soy el guía y la persona en el volante es don Lucas vamos a ser su compañía durante este viaje.

Empezando con el recorrido, como pueden observar hacia su lado derecho, tienen a la Catedral Vieja; esta fue la primera iglesia de la Ciudad de Cuenca, llamada Catedral del Sagrario, desde la cúpula de esa Catedral los miembros de la misión geodésica francesa midieron el meridiano terrestre, estos caballeros llegaron a nuestras tierras en el año 1736 y en Cuenca nos visitaron en 1739.



A su lado izquierdo se encuentra la plaza central de la ciudad llamada Parque Calderón, en el medio de la plaza está ubicado el monumento de Abdón Calderón soldado importante en nuestra guerra de la independencia, conocido también como el héroe niño nacido en Cuenca y murió a los 16 años, alrededor de este están los árboles más grandes del parque, las araucayas, se trajeron desde Chile en el año de 1875, quien los trajo fue el ex presidente el Dr. Luis Cordero Crespo, azuayo importante.

Hacia su lado derecho tienen una edificación de color blanco que es el antiguo seminario mayor de la ciudad de Cuenca, allá iban todos los varones que querían convertirse en sacerdotes, hoy en día ya nadie quiere ser sacerdote a pesar que es una profesión muy rentable, continuando por el mismo lado izquierdo tienen ustedes la Catedral Nueva, esta es la iglesia más grande de la ciudad de Cuenca en la parte superior está Santa Ana y es la patrona de nuestra ciudad, en el medio hay un vitral circular llamado El Rosetón, muchos de los vitrales para esta iglesia se trajeron desde Alemania otros desde Bélgica y algunos fueron realizados por el artista vasco Guillermo Larrazábal quien llegó a la ciudad de Cuenca y se casó con la señora Eudoxia Estrella.

En la parte central van a ver unas imágenes de la vida de Jesucristo y en los lados de esta puerta hay un grupo de 6 columnas en cada uno de ellos, en la parte superior de estas columnas están los bustos de los 12 apóstoles que acompañaron a Jesús.

Hacia su lado izquierdo tienen ustedes ahora un edificio moderno que es el Municipio de la ciudad tiene una influencia brasileña en toda su arquitectura. Seguimos ahora por la calle Benigno Malo; el Dr. Benigno Malo fue una persona muy importante en la ciudad de Cuenca porque el apoyo el tejido del sombrero de paja toquilla aquí en el año de 1843.

La ciudad de Cuenca se fundó un día lunes 12 de abril en del año 1557, su fundador fue el capitán Gil Ramírez Dávalos él era un explorador español, el nombre completo de la ciudad es Santa Ana de los 4 ríos de Cuenca cruzan nuestra ciudad estos son: el Tomebamba, el Yanuncay, el Tarqui y el Machángara. La ciudad se construyó sobre un valle al cual los nativos lo



llamaban Guapondelig, que quiere decir llanura tan grande como el cielo, y nuestra ciudad se fundó justo un lunes santo al inicio de la semana mayor de aquel año. Esta zona es llamada la zona rosa, una zona de fiesta es aquí donde ustedes van a encontrar bares, karaokes y discotecas la vida nocturna se centra en este lugar, esta es la calle Larga y en la siguiente esquina, hacia su lado izquierdo está el Colegio Julio Matovelle, el padre Julio Matovelle era un sacerdote importante de la ciudad de Cuenca; de acuerdo al padre Julio Matovelle la palabra Azuay -el nombre de nuestra provincia- tiene un significado: “Azu” significa chicha o licor “iay” significa cielo el nombre de nuestra provincia es Licor del cielo, coincidentalmente somos la provincia que más bebe en todo el Ecuador e irónicamente nos sentimos orgullosos de aquello.

Hacia su lado derecho está el Museo Remigio Crespo Toral, en esta vivienda transcurrió la vida de este célebre escritor cuencano, cabe destacar que este museo se reinauguró el 12 de diciembre del año 2014.

Llegamos ahora al barrio de Todos Santos, también conocido como el barrio de las panaderas, aquí la gente sigue elaborando el pan a la manera tradicional es decir en hornos de leña. A su lado derecho se encuentra la Iglesia de Todos Santos que es uno de los íconos de la ciudad.

Cuenca es una ciudad loca, tenemos un puente que no cruza nada y en la siguiente esquina hacia su lado izquierdo van a ver unas ruinas, ahí funcionaron los primeros molinos de la ciudad de Cuenca datan de la época colonial. Y ahora ustedes pueden observar al río Tomebamba, al río más importante de la ciudad de Cuenca también conocido como el Julián Matadero porque en ocasiones, cuando ha habido un fuerte caudal de agua, algunas personas mueren allí.

Esta es la avenida 12 de abril, divide en dos a la ciudad de Cuenca, todo lo que tienen a su lado derecho es la parte moderna de Cuenca, todo hacia su lado izquierdo es antigua la parte histórica, el río Tomebamba fue quien destruyó el puente roto una madrugada del 3 de abril del año 1950, por favor cuidado las



cabezas más adelante hay algunos cables que están muy bajos y les pueden lastimar.

En su frente está el Hospital Regional Corral Moscoso este es el mejor hospital público de la ciudad de Cuenca el sistema de salud de nuestra ciudad es uno de los mejores en todo el Ecuador, tanto así que otras personas vienen desde otras provincias e inclusive desde otros países a curar sus dolencias en nuestra urbe. **Cuidado las cabezas más adelante hay algunos cables que están muy bajos y les pueden golpear.**

A su lado izquierdo se encuentra el río Tihuan Tinsuyo, él nació en Tumipamba, a su lado izquierdo tienen ustedes los vestigios de esta antigua ciudad inca hogar de Huayna Cápac, continuando por el mismo lado izquierdo van a ver una pequeña vivienda con techo de paja esa era el Ayahuasi, el **Ayahuasi era la vivienda de las vírgenes y el Sol, hoy en día solo nos queda el Sol.**

Continuando por el mismo lado izquierdo van a observar el museo del Banco Central del Ecuador, la entrada a ese lugar es completamente gratis por allí se ingresa a Tumipamba. El museo alberga una muestra etnográfica, arqueológica pero sin duda la que más destaca de todas ellas es la numismática, es decir, la historia de la moneda de nuestro país; también posee una videoteca y una musicoteca muy completas.

Vamos por la avenida Huayna Cápac, les cuento que el verdadero nombre del inca Huayna Cápac era Tito, Huayna Cápac quiere decir el joven poderoso y aunque ustedes no lo crean este caballero fue todo un galán, llegó a tener **50 hijos, para suerte en aquellos años no había la demanda de alimentos.** En esta zona primero estuvieron los cañaris, luego los incas y por último estuvieron los españoles, los cañaris lo llamaban Guapondelig que significa llanura tan grande como el cielo, los incas lo llamaban Tumipamba, que quiere decir: el valle de los cuchillos y los españoles le llamaron Santa Ana de los Ríos de Cuenca.

A su lado izquierdo se puede ver la iglesia de San Blas, esta iglesia era el límite este de la ciudad de Cuenca durante la época colonial.



Ahora escucharemos algunas canciones tradicionales de la ciudad de Cuenca, empezaremos con la Chola Cuencana, **les pido un favor más adelante vamos a cruzar un tramo donde hay muchos cables permanezcan sentados.** Ahora escucharemos la Chola Cuenca una de las canciones tradicionales de la ciudad de Cuenca. La Chola Cuencana lleva una larga falda llamada la pollera, una blusa bordada y con unas lentejuelas llamada el blusón, una prenda en su espalda llamada el chale, su cabello es largo y trenzado y lo que más destaca de la chola cuencana es el sombrero de paja toquilla. La cholita es quien todavía sabe tejer este sombrero aquí en la ciudad de Cuenca ella es muy querida y respetada porque es la identidad de nuestra ciudad. El sombrero de paja toquilla es mundialmente y erróneamente conocido como el sombrero de Panamá o Panamá hats en realidad este sombrero es ecuatoriano; se volvió famoso durante la construcción del canal de Panamá; en aquellos años el sol de Panamá era muy fuerte y esto afectaba a los trabajadores, por los mismos años era presidente de los Estados Unidos el señor Roosevelt, un día este caballero se fue hasta Panamá y cuando llega allá se tomó unas fotos y en una de esas fotos apareció usando el sombrero de paja toquilla, el sombrero se volvió famoso. En una entrevista que le hicieron a este caballero le dijeron: “señor Roosevelt, usted en esa foto esta con un sombrero muy bonito, cuéntenos de donde lo sacó”, y el hombre respondió “es el sombrero de Panamá” y así ese país se tomó el nombre de esta preciosa prenda, pero como les cuento en realidad el sombrero es ecuatoriano y aquí en la ciudad de Cuenca van ustedes a encontrar el mejor sombrero de paja toquilla del mundo, el más fino.

Por favor, ayúdenos a contar la verdadera historia del sombrero de paja toquilla a todos. Ahora vamos a visitar el museo del sombrero del señor Ortega el mejor lugar para comprar un sombrero de paja toquilla, les cuento que los precios de aquí son de fábrica, ustedes van a encontrar los mismos sombreros en otros lugares por el doble y a veces hasta por el triple del precio. Así es que ustedes desean un sombrero, el mejor sombrero de paja toquilla a un excelente precio este es el mejor lugar para adquirirlo, les pido un favor, durante el recorrido, no se separen del grupo.



Con esta barra se hacía que la paja se vuelva más suave y que tome la forma de la horma, antiguamente el planchado de un sombrero les tomaba 45 minutos. La paja toquilla es un material tan generoso que hoy en día se elaboran hasta bolsos hechos de paja toquilla en combinación con el cuero, hechos de una excelente calidad, como ustedes pueden observar, este sombrero tiene una calidad extremadamente delgada, el tejido de este sombrero **les toma de 6 a 8 meses imagínense los ojos de las personas que tejen este sombrero cómo estarán**, puede costales más de 2.000 dólares y aquí están algunos modelos de sombreros de paja toquilla, no son todos, más adelante les mostrare los demás.

Aquí se hace el lavado, tinturado y blanqueado del sombrero, cuando el sombrero llega aquí, debido a que ha sido tejido a mano, tiene algunas impurezas, entonces le lavan en esas dos piscinas y luego, algunas personas requieren que su sombrero o quieren que su sombrero sea blanqueado, el blanqueado se hacen en aquellas piscinas y, por último, algunas personas desean tinturado; esos tanques que tienen allí son para este proceso, si ustedes se fijan, los caballeros están acabando de sacar algunos sombreros que han sido tinturados, el proceso de blanqueado en ocasiones toma hasta 15 días mientras que el tinturado es más rápido y solo les toma 45 minutos, ya regresemos por favor, sigan. En este lugar se tienden los sombreros para el secado si el día esta soleado y aquí en un solo día se secan pero cuando están días lluviosos se los pone debajo de este techo y aquí, en cambio, les demora 3 días el secado de los sombreros, por aquí por favor, pueden ver las hormas nuevas, que son de metal, ellos tienen 85 hormas diferentes en este lugar, todas las máquinas que ven aquí son para el proceso de planchado, las máquinas verdes son unas máquinas americanas que tienen más de 100 años de antigüedad, la máquina dorada es moderna que fue traída de Italia y, en cambio, las dos máquinas grises que ven al fondo son unas máquinas brasileñas.

Una verdadera maravilla es este hermoso vestido de novia realizado en paja toquilla vean ustedes, este cuarto es una bodega, ellos aquí tienen 60 mil sombreros solo para reserva, sigamos por favor. Y en este taller es en donde



se finaliza el sombrero, se le ponen las bandas los afiletos y los últimos detalles, en nuestro recorrido pareciera que es un proceso bastante rápido pero en realidad toma bastante tiempo y el sombrero siempre es tejido a mano, vean ustedes. Vamos a ver la diferencia entre sombreros, este es uno de 30 dólares y este es de 315 dólares, miren el ancho de la paja, el uno es más tupido, más fino que el otro, si desean pueden adquirir uno, pueden probarse sin ningún problema.

A su lado izquierdo, está la Picota del rollo; hace muchos años la Picota era un lugar de ajusticiamiento, traían a los criminales, les ahorcaban, los decapitaban y luego dejaban sus cabezas colgando en la picota durante un lapso de tres días, esto para enseñar una lección a la población local y esa es una de las razones por las cuales aquí en la ciudad de Cuenca no hay mucha delincuencia. Si ustedes desean un cd con las mejores canciones de la ciudad de Cuenca lo pueden adquirir en este bus por tan solo dos dólares contiene canciones como «Chola Cuencana», «Cholita doctora», «Por eso te quiero Cuenca», «Cuenca mía», «En el Tomebamba» y muchas otras más.

En su lado izquierdo pueden observar la primera división del ejército de Tarqui, hacia su lado izquierdo van a ver un monumento que es de Cristo Rey, a continuación está la iglesia de Cristo Rey, este barrio es conocido como Cristo Rey del Culca y también llamado la Chicha, se lo llama así porque hace muchos años había una cholita cuencana que venía a vender la chicha huevona en este sector, la chicha huevona es la mezcla del fermento de jora, del maíz de jora con huevo de preferencia runa y, por último, se le echaba un chorrito de zhumir, que es el licor típico de la ciudad de Cuenca, el Zhumir amarillo. Se dice que esta bebida era consumida por todas aquellas personas que tenían resaca llamado en lenguaje cuencano: chuchaqui.

En el lado izquierdo está el guagua rumi que son dos palabras quichuas “Guagua” que significa bebe y “rumi” que significa tesoro; algunas leyendas cuentan que el guagua rumi es uno de los posibles lugares en donde Atahualpa escondió su tesoro. A su lado derecho, en la parte superior, pueden observar el Mirador de Culca ahora nos vamos a ir a ese lugar para tomar algunas fotos con una visión panorámica de la ciudad de Cuenca. Desde aquí se observa las



cúpulas de la catedral nueva tienen un color azul porque están cubiertos de baldosa que fue una donación de Checoslovaquia y todo el color rojo sobre nuestra ciudad es por los techos, los techos en nuestra ciudad están cubiertos con tejas esas pequeñas canales que son de arcilla un material tradicional en la construcción cuencana. Ahora sí, aproveche y tómese fotos.

En la esquina, hacia su lado izquierdo, van a observar la Iglesia de San Alfonso, es una iglesia de estilo gótico. Hacia su lado derecho está un edificio de la época republicana en donde antes funcionaba el Banco del Azuay, un banco ya desaparecido de nuestra ciudad, hoy en día funciona la galería de la alcaldía y las oficinas del señor alcalde. La iglesia de las Concepciones, que tiene urnas y un balcón en el frente es conocido como la espadaña, es una influencia española en nuestra arquitectura y también está el claustro de las Concepciones, a una cuadra y media también está el Museo del Monasterio de la Concepción. Y bueno, aquí hemos terminado el recorrido, muchas gracias por habernos elegido.

2.2.3.2. Guion VanService Ruta Sur

Muy buenos días, bienvenidos al city tour de la ciudad de Cuenca.

A la izquierda tenemos la plaza central Abdón Calderón, también conocida como Plaza de Armas, en el centro del parque tenemos el monumento de Abdón Calderón, el héroe niño, que participó en las **fiestas libertarias** para obtener la independencia de la corona española, llamado el héroe niño, ya que **con tan solo 18 años murió** en la célebre Batalla del Pichincha el 24 de mayo de 1822, en el último enfrentamiento que tuvimos con los españoles; alrededor de este monumento tenemos 8 grandes árboles conocidos como “araucarias excelsas” estos traídos desde Chile por el ex presidente Luis Cordero Crespo durante su periodo presidencial y son 8 en honor a sus 8 hijos.

A continuación, a la derecha, tenemos el edificio católico más grande de la ciudad es La Inmaculada Concepción (La Catedral Nueva) que data del siglo XIX, su construcción duro más de 100 años y se requirieron más de 500 hombres para la misma, podemos observar un vitral de forma circular, el mismo



que es conocido como “rosetón”, algunos de los vitrales de esta iglesia fueron diseñados por el artista Vasco Guillermo Larrazábal, en su interior, el altar mayor está construido con pan de oro, en la parte alta observamos el monumento a Santa Ana patrona de la ciudad y madre de la Virgen, es por ello que la ciudad fue denominada Santa Ana de los 4 ríos de Cuenca, en la puerta principal observamos escenas de la vida de Jesús forjadas en bronce y 12 columnas que representan a los 12 apóstoles, es una catedral inconclusa ya que le hacen falta dos domos en las torres frontales, los mismos que no fueron colocados por el excesivo peso, un falla de cálculo por parte de su constructor, el padre redentorista Alemán Juan Bautista Stiehle, a pesar de ello es la catedral más grande del Ecuador y considerada una de las más grandes de toda Sudamérica.

Al frente tenemos la Catedral vieja “El Sagrario”, esta iglesia data del año 1557, las bases de esta iglesia fueron hechas con piedras incas de la antigua ciudad del Tomebamba, su cúpula mayor “El campanario” sirvió para las mediciones del globo terráqueo por parte de la misión geodésica francesa que llegó a la ciudad en el año de 1736; en una de sus puertas laterales hay una inscripción que dice: “Torre más célebre que las pirámides de Egipto” comparada así con una de las 7 maravillas del mundo antiguo, ya que su importancia es porque el campanario es el punto cero donde se estableció el metro como unidad internacional de medida. Actualmente es una iglesia fuera de culto y funciona como un muy interesante museo de arte religioso.

Nos encontramos en este momento en la calle Simón Bolívar, puesta así en honor al libertador del mismo nombre. A la izquierda tenemos el edificio blanco que es el antiguo seminario de San Luis, donde los jóvenes iban a convertirse en sacerdotes. Hace algunos años este edificio sufrió un incendio donde muchas obras pictóricas se perdieron.

El centro histórico de la ciudad de Cuenca es el más grande y mejor conservado de toda la República de Ecuador, entre sus influencias tenemos una española, francesa y también árabe. A la derecha, la casa de color verde es una representación de la influencia árabe en la ciudad, podemos observar los arcos de medio punto presentes en sus ventanales típicos de una casa



árabe. Continuando por la calle Simón Bolívar, a la derecha observamos esta casa de color blanco, es conocida como “La casa turca”, es la segunda casa con influencia árabe en nuestro centro histórico. A la derecha, tenemos una casa con influencia española “La casa de los tres patios”, con un típico diseño andaluz, un patio, un traspatio y una huerta a manera de descanso. A la izquierda tenemos la iglesia del Santo Cenáculo, su nombre hace alusión a la última cena, y es importante para los católicos por la visita del Santo Juan Pablo II en el año de 1985, estuvo celebrando misas en el Cenáculo y la Catedral Nueva.

A su frente tenemos la iglesia de San Sebastián, antiguo límite oeste de la ciudad colonial, junto a esta la plazoleta de San Sebastián o plazoleta Miguel de León, antigua plaza de toros de la ciudad. **A su frente**, la casa de color blanco con ventanales azules, es el museo de Arte moderno o Arte contemporáneo, antiguamente una casa de reclusión para alcohólicos, conocida como “La casa de la temperancia”, allí funcionó la fundación “Gota de leche” que repartía este producto a las madres de escasos recursos económicos.

Nos encontramos en este momento en la avenida 3 de noviembre, que hace alusión a la fecha de independencia de nuestra ciudad del 3 de Noviembre de 1820. A la derecha tenemos el primer río de importancia de la ciudad, es el Tomebamba que nace en el parque nacional El Cajas, vía a la costa del Ecuador, y divide a Cuenca en dos, la parte moderna del lado derecho y el centro histórico de lado izquierdo. A la izquierda tenemos la plazoleta del “Otorongo”, puesta así como homenaje póstumo, de uno de los ebanistas más hábiles de la ciudad, Otorongo significa Jaguar. Tomamos la subida Carlos María de la Condamine, la cual nos lleva al tradicional barrio de “El Vado”, A la izquierda tenemos la famosa cruz del sur la Cruz de El Vado, el antiguo límite sur de la ciudad Colonial. A la izquierda tenemos la hermosa casa de La Lira, cuna de grandes poetas, escritores y músicos, es por ello que Cuenca también es conocida como “La Atenas del Ecuador”.



A la derecha tenemos las instalaciones de primera Universidad de la ciudad, la estatal de Cuenca fundada en el año de 1867, considerada la mejor universidad de todo el sur del país.

Nos encontramos en la calle Larga o como antiguamente se la conocía como: “La Calle de la Ronda”, estamos ahora en la primera parte de la misma la zona comercial. A la izquierda tenemos uno de los mercados de abastos más importantes de la ciudad el mercado popular 10 de Agosto. Aquí podemos degustar de la gastronomía típica de la ciudad como es el hornado, el llapingacho, el mote pillo, el chancho a la Barbosa y el cuy asado.

A la derecha tenemos el museo del sombrero de paja toquilla mal llamado en el mundo como Panama Hat, ya que el sombrero es 100% ecuatoriano. Empezamos la segunda parte de la calle larga la zona Boulevard, muchos bares, restaurantes, discotecas y karaokes, de todas las nacionalidades todo para el entretenimiento nocturno acá en la calle Larga.

Estamos ingresando a uno de los barrios más antiguos y más tradicionales de la ciudad, el barrio “de Todos Santos”, también conocido como el barrio de las panaderías, y que aquí se elabora el pan en los típicos hornos gigantes de leña. A la derecha tenemos el convento por parte de la comunidad religiosa Oblata y la Iglesia de Todos Santos, aquí se celebró la primera misa por parte de los españoles en el año de 1534, en una ermita provisional conocida como “La Cumbre del Guzno”, posteriormente paso a ser la capilla de San Marcos y reconstruida en el siglo XIX la iglesia de Todos Santos.

A la derecha tenemos un hito urbano de Cuenca, es el “Puente Roto”, construido en el año de 1850 por Juan Ignacio Pígara bajo el nombre de “Puente de todos Santos”. La madrugada del 3 de abril de 1950, hubo una gran creciente del río Tomebamba como se lo apoda el “Julián Matadero” lo dejó con la imagen actual como si estuviera inconcluso, y desde esa fecha cambio su nombre al “Puente Roto”.

A la derecha tenemos el Banco Central del Ecuador y junto a este el museo del Banco Central, entre sus salas más importantes, tenemos una de arqueología, arte religioso del siglo XIX, etnografía y numismática, la cual es la historia de



las monedas de nuestro país. Este museo también es el ingreso al parque arqueológico más grande del Ecuador después de las ruinas de INGAPIRCA, este es PUMAPUNGO, esto significa la puerta o la entrada del puma. A la derecha tenemos el monumento del emperador inca Huayna Cápac, el último emperador del Tahuantinsuyo del imperio incario.

Esta avenida hace alusión a la fecha de fundación de la ciudad de Cuenca de 12 de abril de 1557. A la izquierda tenemos El Parque de la Madre, cuna de grandes campeones, como Rolando Vera, Byron Piedra y nuestro campeón olímpico Jefferson Pérez. A la derecha tenemos el hermoso barranco de Cuenca, con casas construidas desde abajo hacia arriba en la rivera del Tomebamba.

Esta avenida es llamada también como la avenida de los monumentos ya que aquí vamos a encontrar 12 bustos de personajes que hicieron noticia en nuestra ciudad. A la derecha tenemos el primer colegio de la ciudad, el Benigno Malo, data del año de 1864, fue fundado por los padres Dominicos y es una réplica de la estación de trenes de Lyon- Francia. A la derecha tenemos la iglesia de la Virgen de Bronce y observamos el monumento de la Virgen de Bronce, este busto trabajado en la casa de Mayer en Múnich- Alemania.

Este sector es conocido como los “Tres puentes”, el original es el central, el antiguo puente Carrozable. Debajo de estos pasa el segundo río de la ciudad, El Yanuncay, su nombre significa el río del lodo.

Nos encontramos en el mirador de Turi palabra quichua que significa “Mirador”.

Esta avenida es netamente habitada por extranjeros. Cuenca esta entre los 40 mejores destinos del mundo para extranjeros retirados. Estamos pasando por el arco del Yanuncay. Nos encontramos en este momento en la avenida Loja, la primera de la ciudad, aquí están las famosas casas centenarias, podemos observar que estas tienen pilares de madera, estos servían para amarrar a los caballos. A la izquierda tenemos la plazoleta Sucre y la iglesia de San Roque.

A la derecha tenemos el Santuario Mariano, el convento de Claustro de Carmen de la Asunción y el tradicional Parque de las Flores, designado por la



revista National Geographic como el mejor parque de las flores del mundo, aquí también se vende la famosa “agua de pítimas” y “agua de azares”.

Esperamos hayan disfrutado de este servicio turístico, que tengan muy buenos días.

2.2.3.2. Análisis de los guiones

En primer lugar, se debe tomar en cuenta que la falta de un guion establecido por la compañía de transportes, representa un inconveniente ya que los guías de turismo no mantienen un estándar en los contenidos que transmiten a los turistas. Con esto no se pretende que la información sea repetitiva, sin embargo es importante proveer a los guías de una base de datos históricos y turísticos para que no existan desfases entre los recorridos.

En los guiones expuestos anteriormente, y que son el producto de la recolección de información por parte de los investigadores; se puede observar que se han señalado las palabras o frases que han llamado la atención para este análisis.

En este sentido, se puede indicar que no existe una información sustanciosa, es decir, que hay sitios que se están dejando a un lado y no se habla de ellos, lo que demuestra que existen muchos espacios vacíos en el guía de turismo, quien no da un acompañamiento o explicación a los usuarios de este servicio.

Por otra parte, es destacable la falta de un vocabulario profesional adecuado para una guianza propia de un servicio de calidad, puesto que se utilizan frases bastante sencillas y propias del argot cuencano, que muchas veces puede ser incomprensible para el turista, o que simplemente no están correctamente dichas o no se expresan con la sutileza que este tipo de servicios requiere, como por ejemplo: “Cuidado las cabezas más adelante hay algunos cables que están muy bajos y les pueden golpear.”

Además, se resalta el uso de frases con la cuales el guía de turismo pretende hacer uso del humor para atraer al turista, sin embargo son frases que pueden resultar poco agradables para ciertos públicos, como por ejemplo: “hoy en día ya nadie quiere ser sacerdote a pesar que es una profesión muy rentable”, “el



Ayahuasi era la vivienda de las vírgenes y el Sol, hoy en día solo nos queda el Sol". Utilizar frases como estas pueden disgustar a los turistas y crean una imagen errónea del servicio que se está brindando.

Se ha podido observar, desfases entre los datos que provee el guía de la Ruta Norte y los que transmite el guía de la Ruta Sur, lo cual evidencia que la falta de un guion modelo para que los guías no se equivoquen al momento de proveer información histórica.

2.3. Estrategias de mejora del servicio de buses panorámicos

2.3.1. Estrategias para el servicio

Las estrategias o recomendaciones para mejorar el servicio al turista, que se presentan a continuación, son el resultado de la investigación de campo, investigación bibliográfica y de la perspectiva de los tesisistas con respecto a su experiencia en el servicio recibido.

- El trabajo de los recorridos en buses panorámicos debe ser, en primer lugar, un trabajo en equipo, puesto que debe existir una coordinación adecuada entre el vendedor de tickets, el conductor y el guía de turismo, de modo que todo el recorrido esté sincronizado y se eviten las improvisaciones de último momento.
- El cliente interno (el personal de la empresa) debe estar motivado, preparado y capacitado para brindar un servicio de calidad. El personal debe contar con los recursos necesarios para cubrir las necesidades de los turistas a bordo del bus.
- La creatividad en el servicio turístico juega un papel importante, pues permite que la atención de la compañía se distinga de la competencia. La prestación de un servicio distintivo motiva al cliente, atrae clientes nuevos y garantiza el éxito de la empresa.
- Los buses deben ser revisados antes de cada recorrido. El personal a cargo debe revisar que el bus esté en orden y limpio; además, se



deberán realizar las revisiones mecánicas antes de iniciar el recorrido a fin de evitar cualquier inconveniente y mantener en buenas condiciones las instalaciones físicas, los equipos y los materiales de comunicación.

- La presencia del personal refleja la imagen de la compañía, por lo cual deberán contar con un uniforme o un distintivo de la empresa a la cual representan. Es importante, además, que el personal se mantenga siempre una imagen limpia y profesional.
- Disposición para ayudar a los clientes. Prestar atención inmediata a los requerimientos de los turistas y responder a sus inquietudes durante el recorrido.
- Saludar a los turistas mientras van subiendo al bus, y un saludo general antes de iniciar el recorrido. Al finalizar, despedir al turista deseándole un buen día y un pronto retorno.
- Evitar el uso de celulares o cualquier otro objeto que pueda distraer la atención del servicio que se está brindando.
- El personal no debe mantener conversaciones de carácter interno o discutir problemas de carácter personal o laboral frente a los turistas.
- Mantener al turista informado sobre las características del servicio, utilizando un lenguaje oral y corporal que sea cortés, profesional y fácil de entender.
- Estar atentos a la seguridad del turista, revisar que en el bus existan las medidas adecuadas de seguridad, como: botiquín de primeros auxilios, extintor, agua, entre otros.
- Proveer espacios para que el cliente pueda exponer sus sugerencias, quejas y reclamos. Estos aspectos deben ser vistos como una oportunidad para mejorar el servicio.



- Brindar un servicio cortés con simpatía, respeto y amabilidad por parte del personal.
- Demostrar profesionalismo. La empresa deberá preocuparse por incentivar las destrezas necesarias y el conocimiento para que el personal pueda ejecutar el servicio con eficacia.
- Para mejorar las características del servicio, una buena estrategia pueden ser los convenios con empresas turísticas (agencias de viajes, hoteles, hosterías, balnearios, restaurantes, etc.) o con otras empresas como: supermercados, alquiler de bicicletas, heladerías, etc., con la finalidad de realizar intercambios publicitarios a cambio de artículos o productos promocionales que se puedan obsequiar a los turistas durante el recorrido, como por ejemplo: cupones de descuento en restaurantes, órdenes de consumo en heladerías o cafeterías.
- Ofrecer nuevas alternativas de recorridos que resulten atractivas para los turistas, y que se pueda contar con un servicio diferente para cada público (niños, adolescente, tercera edad, etc.)

2.3.2. Recomendaciones durante los recorridos

- Brindar un recorrido y servicio estandarizado para que no sea vea afectado por ningún empleado en el cambio de turno.
- El itinerario describe la programación a seguir en la ejecución del tour.
- Antes de recibir el grupo, el guía coordinará todos los aspectos de orden logístico: Itinerario, ruta, atractivos, servicios, paradas, documentos, limpieza, seguridad, clima, etc.
- Revisar que se cuenta con servicios complementarios como el periódico del día, o algún pequeño detalle como la forma de dar la bienvenida a los turistas, puede ser una rosa o un chocolate.



- Durante el recorrido, se debe estar pendiente de la coordinación de actividades previas junto con el conductor del vehículo y controlar que se mantengan las normas de conducta para el trato cordial y amable con los turistas.
- Explicar a detalle las características y el funcionamiento del recorrido para que el turista pueda disfrutar del servicio que se ofrece.
- Ser puntuales con los tiempos de salida y retorno.
- Tener a mano información complementaria que puede ser útil para el turista, como: direcciones de hoteles, museos, restaurantes o la agenda de eventos culturales de ese día.
- Estar pendientes de dar un buen recibimiento y bienvenida en base a una presentación formal del tour, ofreciendo una atenta y cordial bienvenida, haciendo una corta presentación de su persona, identificando por el nombre al chofer, posteriormente, una descripción general del país, y explicando con detalle el recorrido que realizarán, entre otros datos.
- Interpretación de la información de interés turístico, procurando no saturar a los clientes con información, pero brindando los detalles sobre los aspectos más relevantes durante el tour.
- Mantener una guianza fluida, de modo que la información que se va transmitiendo pueda ir siendo comprobado con la observación de los sitios en cuestión.
- Mantener siempre una actitud positiva: mostrarse cortés y ofrecer una sonrisa.
- Evitar el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas que afecten el normal desempeño del recorrido.
- Transmitir una imagen que brinde confianza e interés en el turista.



- Manejar un tono de voz y ritmo de transmisión relajado, vocalizar bien, articular correctamente las palabras y no hablar rápido.
- Estar atento a cualquier situación imprevista, principalmente aquellas que atañen a la integridad física de los turistas y el disfrute del tour.
- Proporcionar orientación y brindar explicaciones reguladas y satisfactorias.
- No dar información que perjudique la imagen del país, de la ciudad y/o del tour operador a cargo de los servicios.
- Proveer información normalizada, confirmada y actualizada, siendo honesta, honrada y veraz.
- Promover la conservación y cuidado del patrimonio natural y monumental.

2.3.3. Reestructuración de los guiones

2.3.3.1. Propuesta de guion para la Ruta Sur

Muy buenos días y bienvenidos al city tour panorámico de la empresa de transporte turístico VanService/Cotratudossa. Mi nombre es (nombre del guía) y seré su guía durante este recorrido por la zona sur de la interesante ciudad de Cuenca, en el cual podrán conocer algunos de los recursos arquitectónicos, arqueológicos, históricos y culturales de la ciudad.

Este recorrido tendrá una duración aproximada de una hora y media. Tiempo en el cual disfrutaremos de los atractivos del centro histórico y la modernización de esta ciudad, también incluirá una parada de 20 minutos en el mirador de Turi para que puedan disfrutar del paisaje.

Antes de empezar, queremos recordarle que este servicio cuenta con el sistema hop on-hop off, mediante el cual ustedes tienen la opción de descender del bus en cualquier punto del recorrido, para retomarlo en un siguiente turno,



de modo que puedan combinar su visita con recorridos a pie para disfrutar más de la ciudad.

Centro de Cuenca – Parque Calderón

Iniciando nuestro recorrido, nos encontramos en la parte céntrica de la ciudad de Cuenca. Hacia el lado izquierdo se puede observar el actual Parque Calderón, denominado así desde 1920, pues antiguamente era conocido como la Plaza de Armas, y que se constituye en la más antigua referencia urbana de la ciudad de Cuenca. Gil Ramírez



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Dávalos, fundador de la ciudad en 1557, destinó este terreno como punto de partida para desarrollar la ciudad.

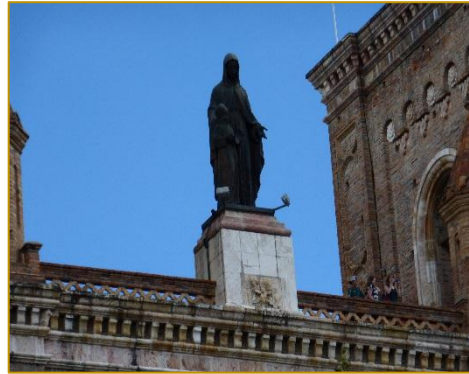
A continuación pueden observar en el centro del parque la estatua de Abdón Calderón, héroe en la Batalla del Pichincha en 1822, donde falleció a muy corta edad. Alrededor de este monumento se observan 8 árboles de grandes dimensiones; son araucarias traídas desde Chile en 1875 durante el gobierno del presidente Luis Cordero Crespo.

Casa Ordóñez Mata

En el lado derecho podrán observar un edificio de estilo renacentista, se llama la casa “Ordóñez Mata”. Debe su nombre a una familia aristocrática de mediados del siglo XIX y principios del XX. Esta familia a finales del XIX contrató los servicios de los arquitectos franceses Rene Chaubert y Giussepe Majon, con el encargo de la decoración del edificio, los arquitectos reestructuraron la fachada y el interior con los estilos de la época en Europa. Este inmueble fue construido en 1910, presenta una construcción de estilo imperio. Posee un pasaje en forma de “L”, que da a la calle Luis Cordero. En su interior está ornamentado de imágenes modernistas de gran belleza.

Catedral Nueva

Continuando con el recorrido por la calle Simón Bolívar, se puede observar que, en diagonal a nosotros y hacia el lado izquierdo, está la Catedral de la Inmaculada Concepción, popularmente llamada Catedral Nueva de Cuenca. Se comenzó su



construcción en 1885 bajo la dirección de un sacerdote alemán Juan Bautista Stiehle, es decir, que esta catedral está presente en la ciudad desde hace 130 años. En palabras del obispo Miguel de León, debía ser una edificación tan grande como la fe de los cuencanos. Los arcos de medio punto y el ábside posterior presentan características del estilo romántico. Verán la estructura frontal en forma de H de influencia renacentista y en las estructuras de las cúpulas. En el centro superior de las dos torres centrales observarán la imagen de Sta. Ana en bronce, la niña a su lado representa a la Virgen María. Sta. Ana es la patrona de la ciudad.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Si visitan el interior de la catedral disfrutarán de la majestuosidad de sus columnas salomónicas de mármol rosado traído de Carrara (Italia). El altar mayor es de influencia barroca berniniana. Los vitrales son de procedencia alemana, belga y cuencana, los rosetones fueron elaborados por el maestro Guillermo Larrazábal, un famoso vitralista. La construcción de la catedral aún no está completada por un error de cálculo arquitectónico, faltan dos cúpulas, las mismas que iban en la parte frontal de la iglesia.

Calle Santa Ana

Una anécdota, verán entre la Catedral y el edificio contiguo, el Seminario San Luis, existe un espacio de dos metros cubierto por un muro, es la antigua calle Santa Ana, resto de una de las primeras calles de la ciudad, hoy inhabilitada.

Placa conmemorativa de ciudad Patrimonio Cultural

La ciudad de Cuenca fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad el 1 de diciembre de 1999 por la Unesco. En el lado izquierdo observarán una placa que rememora dicha declaratoria, que resalta el valor histórico y cultural de nuestra ciudad, puesto que las razones principales para que sea declarada como ciudad patrimonial, fue su conservación del trazado original realizado por los españoles en la época de la colonización; además de su arquitectura que aún se combina entre las épocas incásica, cañari, colonial, republicana y moderna; y por supuesto, por conservar sus tradiciones como la vestimenta de la chola cuencana, el Pase del Niño Viajero, entre otros.

Corte Provincial del Justicia del Azuay



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Hacia el lado izquierdo, se observa el edificio de la Corte Provincial de Justicia del Azuay, el cual fue construido por Francisco Espinoza Acevedo entre los años 1915 y 1924, en un primer momento albergó la Universidad de Cuenca. La construcción posee detalles de estilo neoclásico, los gruesos muros son de ladrillo fabricado y recubierto con mármol finamente labrado, en el interior existe un bello patio que sirve actualmente como vestíbulo del Teatro Sucre.

Catedral Vieja

Al lado derecho pueden observar la Catedral del Sagrario, popularmente conocida como la Catedral Vieja. Es el edificio más antiguo conservado en la ciudad, y fue levantada sobre la estructura de piedras de origen inca-cañari, las cuales se pueden observar



aún en las bases de esta iglesia. Se comenzó a construir con los inicios de la fundación de la ciudad. Se han realizado varias ampliaciones durante su historia. Con la construcción de la

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro



nueva catedral, ésta quedó abandonada y se fue deteriorando. En 1999 comenzaron las obras de restauración que duraron hasta el 2005.

Su interior está repleto de muestras históricas de su pasado. Se conserva el órgano de fuelles construido en 1737, es una pieza muy admirada por los historiadores, dadas sus dimensiones, se necesitaban cinco personas para poder hacerlo sonar, una en el teclado y cuatro en los fuelles. Las capillas del interior contienen grabados de la época de gran belleza y valor histórico, además de muebles y ornamentos antiguos.

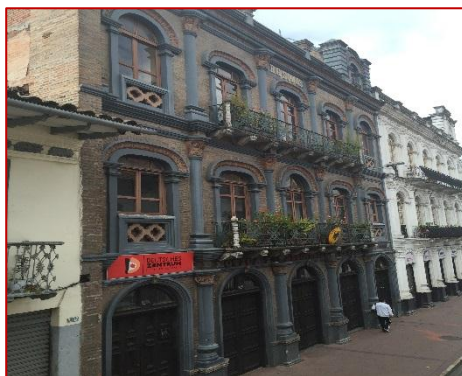
Junto a una de las entradas hay una placa de mármol con la siguiente leyenda: “Esta torre es más célebre que las pirámides de Egipto”, comentada por Francisco José de Caldas, biólogo y geógrafo que formó parte de la Real Expedición Botánica del Nuevo Reino de Granada.

Casa Arce

En la misma calle, en la esquina hacia el lado derecho, verán la mansión Arce, popularmente conocida como la casa Montesinos Arce. Esta edificación fue construida entre los años 1898 y 1907 su fachada tiene una gran influencia modernista fruto del auge económico y cultural que vivió la ciudad en los albores del siglo XX.

Casa Sojos

Avanzando por la calle Simón Bolívar, hacia el lado derecho observarán la actual casa Klinkitch Sojos. Fue la primera construcción de la ciudad en usar cemento, traído en aquel tiempo de Francia por su propietario. En la planta baja, en la actualidad hay una



farmacia que mantiene una decoración de la época.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Casa Méndez Calderón



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Unos metros más adelante verán en el mismo lado derecho un edificio de color verde. Es la casa Méndez Calderón o también la Casa de las Lozas. Su primer propietario, Federico Malo, fue un precursor de los avances de la ciudad a principios de siglo, él trajo la primera bicicleta, el primer automóvil o las primeras máquinas de escribir. Presenta un estilo modernista o art-nouveau.

Catedral Nueva:

Hacia el lado izquierdo, pueden observar la parte trasera de la Catedral. Son visibles sus inconfundibles cúpulas azul celeste, de estilo renacentista, hechas de ladrillos esmaltados fabricados especialmente en Checoslovaquia.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Casas de la calle Simón Bolívar:



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

La mayoría de las casas de esta calle que transitamos es de estilo modernista, copia de los estilos francés y catalán que entre mediados del siglo XIX y XX estaban en su apogeo en esos lugares. En este estilo se resaltan las formas florales, bucólicas, donde predominan las líneas curvas y las ornamentaciones en frentes y balcones.

Iglesia del Santo Cenáculo

A continuación en el lado izquierdo verán la Iglesia de Santo Cenáculo. Levantada entre 1894 y 1912 a cargo del célebre redentorista alemán Juan Stielhe.

En esta zona verán edificios de importancia, por ejemplo: la Mansión Alcázar, hoy uno de



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

los hoteles más importantes de la ciudad; en el lado derecho la casa Moscoso de 1890; en la siguiente cuadra en el mismo lado, la que es hoy la Clínica Bolívar de estilo modernista; más adelante sobre el lado izquierdo, verán la Casa de la Bienal de Arte de Cuenca, es un edificio con entradas a dos calles, su primer propietario mandó su construcción admirado por la arquitectura parisina, muy en boga en los primeros años del siglo XX. En su interior podrán apreciar un decorado exquisito del modernismo cuencano.

Plaza de San Sebastián

Estamos en el límite oeste del centro histórico. Verán la iglesia de San Sebastián, llama la atención su única torre, el edificio fue alzado en 1560. Antiguamente era conocida como la parroquia de los indios, dado que esta estaba ubicada en las afueras de la ciudad y servía para el culto popular.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Junto a la iglesia, verán la plaza Miguel de León. En este lugar se celebraban antiguamente corridas de toros. Era un lugar muy colorido, lleno de bailes, fiestas y concurrido por toda la ciudad en la época colonial. Guarda historias de variado tipo, como la muerte de uno de los integrantes de la Expedición Geodésica de 1736 que fue asesinado en unas circunstancias parecidas a las de la ópera Carmen de Bizet.

Museo de Arte Moderno



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

En la siguiente cuadra verán un hermoso y amplio edificio. En la actualidad alberga el Museo de Arte Moderno. Fue construido en 1876 como casa de acogida para alcohólicos y su rehabilitación; posteriormente fue cárcel, pero tras una fuga masiva en 1939 quedó en desuso y se fue deteriorando, hasta que en 1981 la

municipalidad lo destinó para sede permanente de arte moderno de la ciudad. En su interior hay exposiciones de grandes artistas ecuatorianos como el vitralista Larrazábal.

Continuamos el recorrido por la calle Coronel Talbot y por la Av. Presidente Córdova. Les pedimos a las personas que nos acompañan en la parte alta del bus turístico, no se levanten del asiento y tengan precaución con los cables tendidos, dado que pasamos por una zona de riesgo por ello.

Calle Tres de Noviembre

Oficialmente la ciudad de Cuenca se llama Sta. Ana de los Ríos de Cuenca, recibe este nombre en honor a Santa Ana, madre de la Virgen María, por tanto Santa Ana es patrona de la ciudad. El nombre de los Ríos viene por los cuatro ríos que atraviesan la ciudad: Tomebamba, Yanuncay, Tarqui y Machángara. El nombre de Cuenca viene de la ciudad natal del fundador de la ciudad Andrés Hurtado de Mendoza.

Río Tomebamba

A su derecha verán uno de estos mencionados ríos que bañan la ciudad, es el Tomebamba. Sus aguas vienen del parque natural El Cajas y nace a 1490 msnm.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro



Plaza del Otorongo



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

La plaza que ven a su derecha es la Plaza del Otorongo. Un lugar destinado para ferias y exposiciones populares, y un lugar tradicional en los festejos de la fundación de la ciudad y de su independencia.

Barrio del Vado

Estamos entrando por el histórico barrio del Vado. En las actas de fundación de la ciudad, se instalaron en este lugar de cruce con el río, cuatro cruces. Aquí los viajeros con destinos a otras ciudades y lugares, se encomendaban a Dios y rezaban por su destino, o los que llegaban podían dar las gracias. Pensemos que en los siglos XVI hasta el XIX, la suerte de los viajeros estaba expuesta a los bandoleros y a los infortunios climáticos de una manera frecuente, viajar era todo un desafío que hoy muchos no se atreverían a realizar.

El barrio, por tanto, era un lugar de entrada y salida importante. En su lado izquierdo verán la Cruz del Vado, antiguamente era de madera, pero en 1881 fue levantada la que ustedes ven.

Casa de la Lira

A la izquierda verán la Casa de la Lira, su nombre viene del grabado que está expuesto en su frontal. Es una casa construida a principios del siglo XX. El motivo de la lira viene de un certamen poético muy famoso de la ciudad. Los ganadores del concurso mostraban su orgullo y el prestigio alcanzado erigiendo el



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro



emblema en algún lugar destacado de sus casas. Por tanto, en esta casa hubo un premio de La Lira.

Centro Cultural Prohibido



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Cuenca es una ciudad con una gran inclinación artística, por ello se la denomina la Atenas de Sudamérica. En este barrio pueden disfrutar de un lugar dedicado al apoyo y difusión de todas las manifestaciones culturales alternativas en sus diferentes géneros de expresión: música, teatro, pintura, escultura, video arte, etc. Es

el Centro Cultural Prohibido. Les recomiendo no perderse una visita a este lugar.

Casa Sempértegui

Verán un edificio recubierto de mármol, es la Casa Sempértegui, construida en 1932 por el arquitecto italiano Bartoli. En un primer momento fue sede del diario El Mercurio.

Calle Larga

Entramos en una calle imprescindible y emblemática de la ciudad, la calle Larga. A su izquierda verán el Mercado 10 de Agosto, un lugar popular y comercial, donde el pueblo se desenvuelve de manera espontánea, verán mujeres ataviadas con



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

las faldas o polleras tradicionales, coloridas y vistosas, con sus sombreros de paño y el pelo trenzado. Las conocemos como cholas cuencanas.

En la calle Larga podrán disfrutar de una zona de bares, restaurantes y hoteles importante debido a que es una arteria enfocada al ocio y el esparcimiento. Es una calle con un gran reclamo para la diversión nocturna de la ciudad.



Museo de Sombrero de Paja Toquilla

En el lado derecho está el Museo de Sombrero de Paja Toquilla. El sombrero de paja toquilla es un elemento importante en la historia económica y cultural de la provincia. El sombrero se conoce fuera de nuestras fronteras como el sombrero Panamá Hat. Tal es su importancia que fue declarado como Patrimonio Cultural Intangible de la Humanidad por la UNESCO el 5 de diciembre de 2012.

A su derecha verán una casa de color café. Edificio construido en 1900, de la fachada sobresalen relieves de influencia clásica e imitando el estilo Luis XIV. Tiene enmarcados imágenes de la ciudad de principios del Siglo XX.

Hotel Crespo



Siguiendo en el lado derecho, verán el Hotel Crespo. Este lugar abrió sus puertas en 1942. Es un hotel que alberga pocas habitaciones y que conserva su estilo cuidado y armonioso. Su fachada es una mezcla de estilo mudéjar y

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro modernismo que consigue gran visualización.

Iglesia de la Merced

En el lado izquierdo verán la iglesia y la plazoleta de la Merced, se empezó a construir en 1850. Es esa época esta iglesia entronizaba un barrio aristocrático. El aventurero francés De Gabriac relató en sus crónicas, el ambiente festivo de este lugar en 1867.

Casa Remigio Crespo

A su derecha verán la antigua casa de Remigio Crespo Toral, un célebre personaje de Cuenca: político, poeta y rector de la Universidad. La fachada tiene una marcada influencia modernista aunque también se destacan rasgos neoclásicos. En la actualidad es sede del importante Museo Remigio Crespo.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Hotel Victoria



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Contiguo a este edificio, verán el Hotel Victoria, su fachada es una hermosa construcción mezcla de ladrillo en obra vista y mármol. En su interior se puede apreciar

elementos típicos de la cultura cuencana.

Escalinata Hermano Miguel

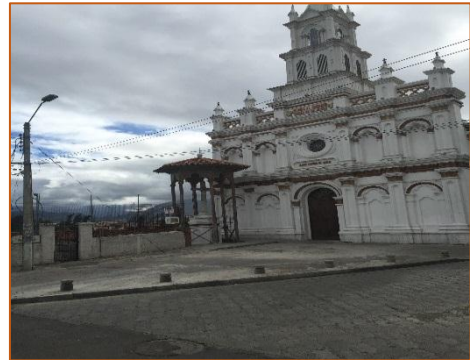
Tenemos también hacia el lado derecho a la escalinata de la ciudad de Cuenca que constituye el primer punto de conexión peatonal entre la Cuenca antigua con la moderna.

Barrio de Todos los Santos

Entramos ahora en un barrio tradicional de la ciudad, Todos los Santos. Fue un lugar de conexión con el exterior de la ciudad y, por lo tanto, un lugar especialmente artesanal, antiguamente destacaban sus panaderías con sus hornos de leña.

Iglesia de Todos los Santos

En el lado derecho verán la Iglesia de Todos los Santos, el templo, antes conocido como Ermita del Uzno fue construido por los fundadores de la ciudad en el lugar donde los incas hacían sacrificios. Su nombre actual se debe a que la iglesia albergaba



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

innumerables tallas de santos y vírgenes.

Zona arqueológica



Estamos entrando en la zona arqueológica de la ciudad. Antes de la llegada de los españoles habían dos culturas importantes y en aquel entonces confrontadas: la cultura cañari y la cultura inca.

En este lugar los cañaris fundaron una

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

ciudad llamada Guapondelig, que significaba “llanura grande como el cielo”. El inca Túpac Yupanqui conquista el territorio y de los restos de la ciudad la llama Tumipamba, que significa “planicie del cuchillo”. Se cree que en esta ciudad nació Huayna Cápac, antepenúltimo gobernante del incanato.

En el lado derecho verán una serie de restos arqueológicos, huellas de las construcciones originales de las culturas mencionadas. Fueron descubiertas en 1972 por casualidad. Existen los vestigios de un canal de agua construido por cañaris y ampliado por los incas. En el museo Manuel Agustín Landívar podrán ver piezas arqueológicas halladas en el lugar y las restauraciones de los bienes encontrados.



Museo Banco Central

En el lado derecho verán una gran edificación, es el Museo del Banco Central. Un lugar importante para el estudio de la etnografía del lugar y del Ecuador. Hay una importante exposición numismática de nuestra historia.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Parque de Pumapungo

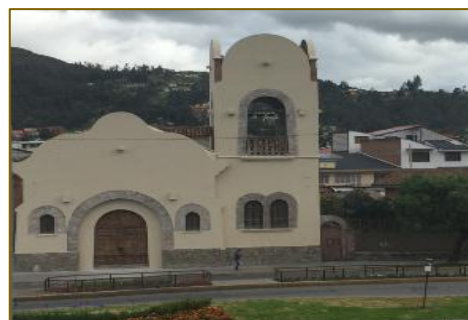


Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Siguiendo el recorrido, en el lado derecho, detrás del museo está el parque arqueológico de Pumapungo o Puerta del Puma, testimonio tangible de la cultura Cañari que permite comprender su avanzada organización sociopolítica. Se encuentran los restos del Templo del Sol y del convento de las Vírgenes del Sol, es un testimonio de la importancia de aquella antigua urbe que contaba con edificios de uso político, administrativo y religioso.

Iglesia El Vergel

En el frente podrán observar la iglesia del Vergel, de estilo hispano, construida sobre los restos de una antigua iglesia destruida por una crecida del río en 1950.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Avenida 12 de Abril

Continuamos nuestro recorrido por la Avenida 12 de Abril que transcurre a lo largo del río Tomebamba. En el lado derecho podrán seguir apreciando el Parque Arqueológico de Pumapungo. Esta avenida, junto al río, forma una

frontera natural entre el antiguo casco histórico de Cuenca y la zona urbana más moderna.

Puente Roto

En el lado derecho verán uno de los iconos visuales de la ciudad, es el Puente Roto, que fue construido en 1840 y que era uno de los principales accesos a la ciudad en el Siglo XIX. Lo que ven, son los restos que dejó la mencionada crecida del Tomebamba. Dejado en el olvido, hoy es una imagen y reclamo



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

importante de la ciudad. En la parte baja se realizan exposiciones pictóricas, musicales y representaciones de arte dramático, todo en consonancia con el espíritu artístico de la ciudad.

Parque de la madre



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Delante de ustedes, en el lado izquierdo, verán el Parque de la Madre, recién habilitado. Un lugar de esparcimiento, con dotaciones deportivas, y de un planetario inaugurado en 2013 que hace las delicias de los amantes de la astronomía.

Puente Mariano Moreno

A su lado derecho, verán el puente Mariano Moreno, inaugurado en 1940. Se construyó para facilitar la expansión de la ciudad en este lado del río. Éste es uno de los pocos puentes que sobrevivió a la crecida de 1950.

Museo de Artes Populares

Observarán en el lado derecho, el actual museo de Artes Populares. El edificio fue propiedad del Dr. Gonzalo Cordero Crespo, un importante político



cuencano. En 1977 se adquirió el inmueble con fines culturales. En sus salas de exposición se presentan colecciones que exaltan la cultura popular del Ecuador, entre ellas están los instrumentos musicales, las fiestas, la cerámica, la cestería y el tejido.

Hospital Militar y Museo de Medicina

A continuación, en el lado izquierdo, verán un edificio importante; en un primer momento fue el principal hospital de la zona. En la actualidad, una parte es Hospital Militar, y en el último tramo, en el interior del patio del edificio reside el Museo de Medicina. En las diferentes salas se ven



equipos e instrumentos originales de la historia de la medicina. **Fuente:** Jessica Novillo y Andrés Castro

Puente del Centenario



Verán también a su derecha, el Puente del Centenario, construido en 1920 celebrando el primer centenario de la independencia de la ciudad. La construcción estuvo a cargo de un arquitecto checo Gerislao Jizba. Este puente también resistió la famosa crecida de 1950.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Av. Fray Vicente Solano

Continuamos nuestro recorrido, ahora por la Avenida Fray Vicente Solano. Es una importante arteria de la ciudad jalonada de edificios lujosos. Esta egregia avenida termina en redondel de los Tres Puentes. A lo largo de la calle se jalonan los monumentos de los hombres que hicieron honor a esta ciudad, entre ellos: Remigio Crespo Toral, Roberto Crespo Toral, Rafael María Arízaga,



Benigno Malo, Fray Vicente Solano, Antonio Borrero, Honorato Vázquez, Carlos Cueva Tamariz, etc.

Colegio Benigno Malo

En el lado derecho, tienen el Colegio Benigno Malo, construido en 1923, de estilo neoclásico francés, un modelo arquitectónico que pretendía ensalzar los lugares de enseñanza como templos del saber y por tanto, encarna como mensaje visual, el



poder de la razón. Coronada en cúpulas es dueña de su propia imponentia. **Fuente:** Jessica Novillo y Andrés Castro

Iglesia de nuestra señora del Carmen (Virgen de Bronce)

A su derecha verán una imagen de bronce, es la Virgen de Bronce, detrás está la iglesia del Carmen. El templo se construyó en 1904, en el 50 aniversario de la proclamación del dogma de la Inmaculada Concepción por parte del papa Pío IX, según diseño del arquitecto Agustín Iglesias. La estatua fue importada de Alemania en 1902.

Museo de los Metales

A continuación, en el mismo lado derecho, verán un edificio de principios del Siglo XVIII. Formó parte de una serie de edificios con destino industrial. Entre finales del siglo XIX y principios del XX, perteneció a la familia catalana Puig-Mir, que destinó el inmueble como fábrica de cerveza y más tarde fábrica de refrescos Santa Laura. En la actualidad es el museo de los Metales. Este museo exhibe piezas metálicas que datan de la época preincaica.



Los Tres Puentes



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Estamos en estos momentos en la zona de los Tres Puentes. Cruzamos el río Yanuncay, otro de los ríos de la ciudad. El río tiene su origen en el valle de Mazán, en los altos del Parque Nacional El Cajas.

Av. 24 de Mayo

Ahora pasamos por la Av. 24 de Mayo, donde cruzaremos el río Tarqui, que nace en la zona del mismo nombre. El río Machángara no lo recorreremos dado que se encuentra en la zona norte de la ciudad y no pasaremos por ella.

Camino de Turi

Siguiendo nuestra ruta, tomamos la autopista para luego encaminarnos a Turi, donde está el mirador más importante de la ciudad. En el recorrido podrán observar los lugares más destacados del centro de Cuenca, como son la Catedral y las diferentes iglesias. Podrán apreciar también el predominante color rojizo



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro
que caracteriza la ciudad, debido a la construcción al ladrillo y de las tejas de los edificios.

Mirador de Turi

En el mirador hay unas sorprendentes vistas panorámicas del sistema montañoso que rodea la ciudad. Hay un mapa de la zona realizado en cerámica que muestra e informa los detalles de la vista.



Bajada del Turi



Continuamos en esta segunda parte de nuestro city tour, recorriendo por las zonas más interesantes de la ciudad de Cuenca.

En el lado derecho verán la Casa Galería del Maestro Eduardo Vega, esta galería es una de las mejores y más completas de la ciudad

sobre la obra del maestro Vega.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

En este recorrido pasamos por el centro comercial Mall del Río, un importante centro ideal para realizar compras o para pasar un momento agradable con tiendas, restaurantes y cines a su disposición.

A lo largo de la avenida Don Bosco verán números restaurantes de comida típica cuencana, donde se ofrece el cuy, la cascarita, el sancocho, fritada, hornado, etc.

Avenida Loja

Entramos en estos momentos en la Av. Loja. Desde la época colonial, esta era la salida de la ciudad hacia los destino del Sur, como las provincias de Loja y Zamora. A lo largo de ella observarán un buen ejemplo de la construcción popular



cuencana de los siglos pasados, las casas son de estilo neo-andino. En las construcciones predomina el uso de adobe y bareque.

Fuente: Cuencanos.com

Junto al río Yanuncay verán una modesta villa que perteneció a la Familia Durán, construida a finales del siglo XIX.



Verán también un antiguo acueducto construido a principios del Siglo XX. Este acueducto surtía de agua a la primera planta de energía eléctrica, aquí cercana.

Vemos también, la Quinta el descanso, una modesta edificación de la arquitectura popular, construida en los albores del siglo XX, servía de punto de descanso en los largos viajes por el sur del país, hasta hoy, conserva muchos detalles originales. Las quintas eran también, las casas de descanso y de veraneo de la burguesía cuencana

Desde la Av. Loja se aprecia una excelente vista del centro histórico con las cúpulas de la Catedral como protagonistas.

En el lado derecho verán la Quinta Guadalupe. Posee un hermoso jardín siguiendo las pautas de los jardines europeos. En la actualidad, el edificio ha perdido gran parte de su diseño original.

En el lado izquierdo observarán la plazoleta de San Roque, del siglo XVIII. Plaza trapezoidal con una hermosa pileta.

Están viendo la Iglesia de San Roque, construida en 1927 sobre una ermita colonial. El edificio sufrió varios desperfectos y en 1984 se realizaron las obras definitivas.

Estamos ingresando nuevamente al centro histórico de la ciudad a través del puente del Vado.

Calle Tarqui

Estamos entrando en la calle Tarqui. Esta es una arteria comercial de la ciudad, donde encontrarán tiendas artesanales con confecciones de polleras y sombreros típicos de la chola cuencana. También hay joyerías donde se venden candongas que son los aretes típicos de las mujeres de la sierra ecuatoriana.



Calle Mariscal Sucre

Al doblar la calle, entramos en la calle Mariscal Sucre. Podrán disfrutar del lado derecho algunas casas construidas en la primera mitad del Siglo XX, de clara influencia modernista. En los bajos de esta calle hay numerosos comercios dedicados a los complementos de bodas, comuniones, eventos y fiestas infantiles.

Algunos locales ofrecen café en grano o servido. Posiblemente les llegará el aroma en algún momento. En estos locales se ofrece un producto de primera calidad, considerado el mejor de Ecuador.

Casa Familia Polo

Verán en el lado izquierdo la casa de la Familia Polo. Es un edificio con un marcado estilo neoclásico. Es una de las joyas de la arquitectura cuencana. El estilo fue propuesto por su propietario Humberto Polo que realizó sus estudios universitarios en Alemania. Este edificio fue ejemplo de corriente arquitectónica que luego se copiaría a otros inmuebles de la ciudad.

Casa de la Familia Neira

En el lado izquierdo, podrán apreciar la casa de la Familia Neira, edificio construido en 1932. Sorprende su estilo neoclásico copiando las tendencias monumentalistas europeas.

Parque de Las Flores

Hacia el lado derecho, podrán ver la plazoleta o parque de Las Flores. Este espacio data del siglo XVII, y es uno de los más vistosos de Cuenca. Los puestos de venta de plantas y flores inundan el lugar. Le rodea una amalgama de estilos



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

arquitectónicos de diferentes épocas.

Iglesia del Carmen



Fuente: Cuencanos.com

En la plaza, vemos la Iglesia del Carmen de la Asunción. Es un edificio construido en 1730. Su planta es de estilo renacentista y su fachada se encuentra adornada por una elegante portada tallada en piedra.

Convento de las Carmelitas

Junto a la Iglesia, verán el Convento de las Carmelitas, fundado en 1682 por cuatro religiosos venidas de Quito. A imitación de los claustros quiteños, el monasterio del Carmen se construye torno a un jardín; en cuyo centro hay una pila de alabastro. Desde la época colonial, un gran tesoro cultural ha sido conservado por las carmelitas descalzas de este monasterio.

Las religiosas disponen de una venta de dulces, vinos y especialidades tradicionales. Como son monjas de clausura, lo realizan a través de un torno.

Este convento tiene sello especial papal y para el ingreso se necesita permiso del obispo.

Antigua Casa de la Cultura

Siguiendo en este lado derecho, ahora vemos el antiguo edificio de la Casa de Cultura Ecuatoriana Núcleo del Azuay. Es un edificio construido sobre una parte del Monasterio del Carmen. Data de 1971 y destaca el balcón corrido de madera de estilo hispano-limeño.

Palacio Municipal

Por último, terminamos el recorrido observando el edificio de la derecha, el Palacio Municipal. Es un inmueble discordante con la armonía arquitectónica de la



ciudad. Su construcción se hizo sobre el antiguo edificio Municipal y la antigua Cárcel de la ciudad.

Antes de terminar nuestro recorrido, les recordamos que tienen a su servicio la oficina de Información Turística que se encuentra diagonal a la estación de este bus, donde podrán solicitar gratuitamente la Agenda Cultural de la ciudad, para que puedan organizar sus visitas y aprovechar los eventos culturales que se realizan durante su estadía.

Hemos llegado al final de nuestro recorrido. La empresa de transporte turístico VanService/Cotratudossa y las personas quienes tenemos el honor de servirles les damos las gracias por dejarnos compartir un poco de la historia de la gran ciudad de Cuenca, esperando poderles servir en otra oportunidad.

Muchas gracias.

.3.3.2. Propuesta de guion para la Ruta Norte

Muy buenos días y bienvenidos al city tour panorámico de la empresa de transporte turístico VanService/Cotratudossa. Mi nombre es (nombre del guía) y seré su guía durante este recorrido por la zona norte de la interesante ciudad de Cuenca, en el cual podrán conocer algunos de los recursos arquitectónicos, arqueológicos, históricos y culturales de la ciudad.

Este recorrido tendrá una duración aproximada de una hora y media. Tiempo en el cual disfrutaremos de los atractivos del centro histórico y la modernización de esta ciudad, también incluirá una parada de 20 minutos en el mirador de Cullca para que puedan disfrutar del paisaje de nuestra ciudad.

Antes de empezar, queremos recordarle que este servicio cuenta con el sistema hop on-hop out, mediante el cual ustedes tienen la opción de descender del bus en cualquier punto del recorrido, para retomarlos en un siguiente turno, de modo que puedan combinar su visita con recorridos a pie para disfrutar más de la ciudad.



Centro de Cuenca – Parque Calderón

Iniciando nuestro recorrido, nos encontramos en la parte más céntrica de la ciudad de Cuenca. Hacia el lado izquierdo se puede observar el actual Parque Calderón, denominado así desde 1920, pues antiguamente era conocido como la Plaza de



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Armas, y que se constituye en la más antigua referencia urbana de la ciudad de Cuenca. Gil Ramírez Dávalos, fundador de la ciudad en 1557 y destino este terreno como punto de partida para desarrollar la ciudad.

A continuación pueden observar en el centro del parque la estatua de Abdón Calderón, héroe en la Batalla del Pichincha en 1822, donde falleció a muy corta edad. Alrededor del monumento a Abdón Calderón se observan 8 árboles de grandes dimensiones; son araucarias traídas desde Chile en 1875 durante el gobierno del presidente Luis Cordero Crespo.

Casa Ordóñez Mata

En el lado derecho podrán observar un edificio de estilo renacentista, se llama la casa “Ordóñez Mata”. Debe su nombre a una familia aristocrática de mediados del siglo XIX y principios del XX. Esta familia a finales del XIX contrató los servicios de los arquitectos franceses Rene Chaubert y Giussepe Majon, con el encargo de la decoración del edificio, los arquitectos reestructuraron la fachada y el interior con los estilos de la época en Europa.



Catedral Nueva

Continuando con el recorrido por la calle Simón Bolívar, se puede observar que, en diagonal a nosotros y hacia el lado izquierdo, está la Catedral de la Inmaculada Concepción, popularmente llamada Catedral Nueva de Cuenca. Se comenzó su



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

construcción en 1885 bajo la dirección de un sacerdote alemán Juan Bautista Stiehle, es decir, que esta catedral está presente en la ciudad desde hace 130 años. En palabras del obispo Miguel de León, debía ser una edificación tan grande como la fe de los Cuencanos. Los arcos de medio punto y el ábside posterior presentan características del estilo romántico. Verán la estructura frontal en forma de H de influencia renacentista y en las estructuras de las cúpulas. En el centro superior de las dos torres centrales observarán la imagen de Sta. Ana en bronce, la niña a su lado representa a la Virgen María. Sta. Ana es la patrona de la ciudad.

Si visitan el interior de la catedral disfrutarán de la majestuosidad de sus columnas salomónicas de mármol rosado traído de Carrara (Italia). El altar mayor es de influencia barroca berniniana. Los vitrales son de procedencia alemana, belga y cuencana, los rosetones fueron elaborados por el maestro Guillermo Larrazábal, un famoso vitralista.

La construcción de la catedral aún no está completa.

Calle Santa Ana

Una anécdota, verán entre la Catedral y el edificio contiguo, el Seminario S. Luis, existe un espacio de dos metros cubierto por un muro, es la antigua calle Sta. Ana, resto de una de las primeras calles de la ciudad, hoy inhabilitada.

Placa conmemorativa de ciudad Patrimonio Cultural

La ciudad de Cuenca fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad el 1 de diciembre de 1999 por la UNESCO. En el lado izquierdo observarán una

placa que rememora dicha declaratoria, que resalta el valor histórico y cultural de nuestra ciudad, puesto que las razones principales para que sea declarada como ciudad patrimonial, fue su conservación del trazado original realizado por los españoles en la época de la Colonización; además de su arquitectura que aún se combina entre las épocas incásica, cañari, colonial, republicana y moderna; y por supuesto, por conservar sus tradiciones como la vestimenta de la chola cuencana, el Pase del Niño Viajero, entre otros.

Corte Provincial del Justicia del Azuay



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Hacia el lado izquierdo, se observa el edificio de la Corte Provincial de Justicia del Azuay, el cual fue construido por Francisco Espinoza Acevedo entre los años 1915 y 1924, en un primer momento albergó la Universidad de Cuenca. La construcción posee detalles de

estilo neoclásico, los gruesos muros son de ladrillo fabricado y recubierto con mármol finamente labrado, en el interior existe un bello patio que sirve en la actualidad como vestíbulo del Teatro Sucre.

Catedral Vieja

Al lado derecho pueden observar la Catedral del Sagrario, popularmente conocida como la Catedral Vieja. Es el edificio más antiguo conservado en la ciudad, y fue levantada sobre la estructura de piedras de origen inca-cañari, las cuales se pueden observar



aún en las bases de esta iglesia. Se **Fuente:** Jessica Novillo y Andrés Castro comenzó a construir con los inicios de la fundación de la ciudad. Se han realizado varias ampliaciones durante su historia. Con la construcción de la nueva catedral, ésta quedó abandonada y se fue deteriorando. En 1999 comenzaron las obras de restauración que duraron hasta el 2005.



Su interior está repleto de muestras históricas de su pasado. Se conserva el órgano de fuelles construido en 1737, es una pieza muy admirada por los historiadores, dadas sus dimensiones, se necesitaban cinco personas para poder hacerlo sonar, una en el teclado y cuatro en los fuelles. Las capillas del interior contienen grabados de la época de gran belleza y valor histórico, además de muebles y ornamentos antiguos.

Junto a una de las entradas hay una placa de mármol con la siguiente leyenda: “Esta torre es más célebre que las pirámides de Egipto”, comentada por Francisco José de Caldas, biólogo y geógrafo que formó parte de la Real Expedición Botánica del Nuevo Reino de Granada.

Casa Ordóñez-Mata

En la calle Simón Bolívar, a su lado derecho, está la antigua casa Ordoñez Jerves, actual pasaje Ordoñez Mata. Este inmueble fue construido en 1910, por el maestro Luis Lupercio. Presenta una construcción de estilo imperio. Posee un pasaje en forma de “L”, que da a la calle Luis Cordero. En su interior está ornamentado de imágenes modernistas de gran belleza.

Calle Larga

Entramos en una calle imprescindible y emblemática de la ciudad, la calle Larga. A su izquierda verán el Mercado 10 de Agosto, un lugar popular y comercial, donde el pueblo se desenvuelve de manera espontánea, verán mujeres ataviadas con las faldas o polleras tradicionales, coloridas y vistosas, con sus sombreros de paño y el pelo trenzado. Las conocemos como cholas cuencanas.

En la calle Larga podrán disfrutar de una zona de bares, restaurantes y hoteles importante debido a que es una arteria enfocada al ocio y el esparcimiento. Es una calle con un gran reclamo para la diversión

nocturna de la ciudad.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro



Esta calle cruza la ciudad histórica de Oeste a Este; desde el barrio El Vado que acabamos de dejar, y culmina en las ruinas arqueológicas de Pumapungo.

En el trayecto observarán algunas casas de un piso con soportal exterior. Los pilares son rudimentarios, se levantan sobre una base de piedra y algunas poseen monterillas para soportar las cubiertas de teja a dos aguas.

Cuando lleguemos a las ruinas arqueológicas podrán hacer una observación de la arquitectura de la ciudad en la etapa precolombina, con los restos de las culturas cañari e incas.

Hacia su lado derecho está el Museo Remigio Crespo Toral en esta vivienda transcurrió la vida de este célebre escritor cuencano, cabe destacar que este museo se reinauguró el 12 de diciembre del año 2014.

Museo de Sombrero de Paja Toquilla

En el lado derecho está el Museo de Sombrero de Paja Toquilla. El sombrero de paja toquilla es un elemento importante en la historia económica y cultural de la provincia. El sombrero se conoce fuera de nuestras fronteras como el sombrero Panamá Hat. Tal es su importancia que fue declarado como Patrimonio Cultural Intangible de la Humanidad por la UNESCO el 5 de diciembre de 2012.

A su derecha verán una casa de color café. Fue un edificio construido en 1900, de la fachada sobresalen relieves de influencia clásica e imitando el estilo Luis XIV. Tiene enmarcadas imágenes de la ciudad de principios del siglo XX.

Hotel Crespo

Siguiendo en el lado derecho, verán el Hotel Crespo. Este lugar abrió sus puertas en 1942. Es un hotel que alberga pocas habitaciones y que conserva su estilo cuidado y armonioso. Su fachada es una



mezcla de estilo mudéjar y modernismo que **Fuente:** Jessica Novillo y Andrés Castro



consigue una gran visualización.

Iglesia de la Merced

En el lado izquierdo verán la iglesia y la plazoleta de la Merced, se empezó a construir en 1850. Es esa época esta iglesia entronizaba un barrio aristocrático. El aventurero francés De Gabriac relató en sus crónicas, el ambiente festivo de este lugar en 1867.

Casa Remigio Crespo



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

A su derecha verán la antigua casa de Remigio Crespo Toral, un célebre personaje de Cuenca: político, poeta y rector de la Universidad. La fachada tiene una marcada influencia modernista aunque también se destacan rasgos neoclásicos. En la actualidad es sede del importante Museo

Hotel Victoria

Contiguo a este edificio, verán el Hotel Victoria, su fachada es una hermosa construcción mezcla de ladrillo en obra vista y mármol. Su interior se puede apreciar elementos típicos de la cultura cuencana.

Escalinata Hermano Miguel

Tenemos también hacia el lado derecho a la escalinata de la ciudad de Cuenca que constituye el primer punto de conexión peatonal que conecta la Cuenca antigua con la Cuenca moderna.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Barrio de Todos los Santos

Entramos ahora en un barrio tradicional de la ciudad, el barrio de Todos los Santos. Fue un lugar de conexión con el exterior de la ciudad y por tanto un lugar especialmente artesanal, antiguamente destacaban sus panaderías con sus hornos de leña. Las casas son de uno o dos pisos con características constructivas vernáculas, de muros de adobe, las estructuras de madera, las cubiertas de teja con alero típico y en el interior el suelo de piedra.

Las especialidades en pan de esta zona son: rodilla de cristo, mestizo raspa garguero, guarniciones, suspiros, entre otros.

Iglesia de Todos los Santos



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

En el lado derecho verán la Iglesia de Todos los Santos, el templo, antes conocido como: Ermita del Uzno fue construido por los fundadores de la ciudad en el lugar donde los incas hacían sacrificios. Su nombre actual se debe a que la iglesia albergaba innumerables

tallas de santos y vírgenes.

Parque San Blas



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Vemos ahora la plaza de San Blas, tiene forma rectangular. Este espacio libre existe desde los tiempos de la colonia. Entroniza la plaza la iglesia de S. Blas, levantada en 1557. La plaza ha tenido varias remodelaciones, la última en 2004 donde se

ha intentado conservar la sencillez del entorno y sus jardines que confluyen en el centro.

Redondel 5 esquinas (La Picota del Rollo)

El Barrio de las 5 esquinas tiene una historia que se remonta a la época hispana. En el centro de la plaza, antiguamente, se destacaba una picota sobre una tarima alta de ladrillos y cal. Aquí se ajusticiaban a bandidos y malhechores, después de haber



sido juzgados por las autoridades del cabildo de la ciudad. **Fuente:** Jessica Novillo y Andrés Castro

Calle Rafael María Arízaga (Iglesia de San José el Vecino)



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

La calle Rafael M^a Arízaga se conocía antiguamente por la calle real del Vecino. Esta arteria conserva su trazado original y su suelo de adoquín de piedra andesita. Destaca la iglesia de San José de estilo renacentista. Posee una torre campanario que domina la perspectiva de la calle. No encontramos con balcones floridos, tiendas de artesanos y veredas antiguas que abrigan las historias más primigenias de la ciudad.

Museo del Sombrero "Homero Ortega"

Homero Ortega & hijos es el fruto de cuatro generaciones dedicadas por entero al trabajo de procesar y exportar los sombreros de paja toquilla; han innovado nuevos tejidos, colores, modelos y más para dar a conocer al mundo esta artesanía tan importante para la región y que es una verdadera obra de arte del folklor ecuatoriano .

El sombrero de paja toquilla es mundialmente conocido como el sombrero de Panamá o "Panamá Hat". El nombre induce a error, dado que en la realidad este sombrero es netamente ecuatoriano. La fama del sombrero y su erróneo apelativo se remonta a principios del siglo XX, cuando se ordenó una partida de



estos sombreros para el personal que construía el Canal de Panamá. En una visita a las obras, el Presidente Roosevelt se tomó unas fotos luciendo el sombrero que ingenieros y operarios utilizaban. A través de esas imágenes saltó a la fama el sombrero de paja toquilla.

Mirador de Culca

En el lado izquierdo podrán observar el acuartelamiento de la 3ª división Tarqui del ejército. Seguidamente verán un monumento dedicado a Cristo Rey y la iglesia del mismo nombre. Este barrio es conocido como Cristo Rey de Culca y popularmente conocido como Chicha, este



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

nombre se debe a la venta popular de hacía una chola de chicha huevona, que es una mezcla de jora, agua, panela, huevo y cerveza, quienes la han probado han quedado asombrados por la exquisitez del producto, que permanece almacenado en una tinaja.

En el lado izquierdo está el Guaguarumi, es una palabra compuesta del quichua que significa: guagua, beber; y rumi, tesoro. Cuenta la leyenda en el Guaguarumi que Atahualpa o Rumiñahui escondió el tesoro inca aquí.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

En el lado derecho en la parte superior pueden observar el mirador de Culca. Haremos una parada para realizar algunas fotos aprovechando las panorámicas de Cuenca que ofrece el lugar. Desde este punto tienen la oportunidad de ver las cúpulas de la Catedral Nueva desde una nueva perspectiva. El azul de las cúpulas se debe a los ladrillos esmaltados con ese tono que se importaron de Checoslovaquia. Las tonalidades rojizas de la ciudad se deben al predominio de las cubiertas de las casas que son de teja, un elemento constructivo típico de esta ciudad y heredado de la cultura castellana.

Plaza de San Francisco

Este espacio urbano se incorpora a la ciudad en 1558, apenas un año después de la fundación española de la ciudad. Ha tenido diversos usos y destinos a lo largo de la historia. En la actualidad, funciona como mercado de ropas y aparcadero público. Alrededor de la plaza se encuentran casas con soportales y arquerías en las que se pueden comprar elementos artesanales y objetos típicos de la región.

Hay una serie de edificios interesantes alrededor de la plaza y con una marcada influencia art-decó. Se construyeron las casas en tres niveles, con la fachada de ladrillo y empleando este estilo modernista del art-decó. Se caracterizan por elementos decorativos geométricos como marcos de puertas, ventanas, pisos, alfeizares y remates de fachadas.

Iglesia de San Alfonso

En la esquina hacia su lado izquierdo observarán la Iglesia de San Alfonso es una iglesia de estilo neogótico. La primera piedra de este templo se colocó en 1874 y duró 14 años su construcción. Un tiempo relativamente corto para esa época y la



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

envergadura de la obra. En 1888, el obispo León consagró el templo a la Virgen del Perpetuo Socorro.

El estilo neogótico se demuestra en la verticalidad acentuada de los pináculos y torres, la disposición de la fachada en forma de H, los óculos y rosetones empleados, la presencia de arcos ojivales y el uso de contrafuertes para dirigir los esfuerzos laterales hacia tierra.

En resumen, el templo y sus elementos que la integran manejan un mismo lenguaje compositivo, en el que priman las líneas estilizadas neogóticas.

Alcaldía

Hacia su lado derecho verán un edificio construido en época republicana y de clara influencia francesa. En un principio fue utilizado para el Banco del Azuay, en la actualidad esta entidad ya no existe.

Hoy es la sede de la Alcaldía de la ciudad y



ha pasado a ser patrimonio de los ciudadanos de Cuenca. **Fuente:** Jessica Novillo y Andrés Castro

La volumetría del edificio está compuesto de salientes y entrantes que generan una sensación de movimiento. La esquina está resuelta con un peristilo circular y tres pilastras terminadas en arco de medio punto. La composición se cierra con una gruesa cornisa denticulada, sobre la cual se desarrolla un balaustre continuo que alcanza la cúpula.

Los espacios interiores los cielos rasos son de latón policromados, importados de Francia. Hay bellos detalles en su interior como molduras, centros de lámparas y cenefas que enmarcan los perímetros de cada espacio.

Monasterio de las Conceptas

El convento de las Conceptas está integrado por tres claustros de dos plantas, una iglesia, y un área interior destinada a huerto.

El convento se hace de clausura en 1599 a petición de los ciudadanos de la ciudad y dispensado por Fray Luis de León, obispo de Quito.

La iglesia se construye en 1682. Es de estilo colonial y en 1748 se realizan algunas reparaciones y la construcción de la pileta del primer claustro.



El museo de Arte Religioso se inaugura en 1986. Se exponen las esculturas, objetos,

cuadros y retablos que estuvieron en el **Fuente:** Jessica Novillo y Andrés Castro



convento. Exteriormente, el inmueble es muy sencillo al estilo castellano, carece de decorados y sus vanos son planos y escasos, como correspondía a las construcciones conventuales de la época.

En el conjunto resalta la espadaña, que es la construcción vertical que sobresale de la iglesia y de la que sobresalen una serie de columnas terminadas en arcos de media punta, que fue un hito arquitectónico y de referencia en la época española.

Antes de terminar nuestro recorrido, les recordamos que tienen a su servicio la oficina de Información Turística que se encuentra diagonal a la estación de este bus, donde podrán adquirir gratuitamente la Agenda Cultural de la ciudad, para que puedan organizar sus visitas y aprovechar los eventos culturales que se realizan durante su estadía.

Hemos llegado al final de nuestro recorrido. La empresa de transporte turístico VanService/Cotratudossa y las personas quienes tenemos el honor de servirles les damos las gracias por dejarnos compartir un poco de la historia de esta gran ciudad de Cuenca, esperando poderles servir en otra oportunidad.

Muchas gracias.



CAPÍTULO III

DISEÑO DE UNA ALTERNATIVA DE RECORRIDO TURÍSTICO NOCTURNO PARA LA CIUDAD DE CUENCA

3.1. Diseño de la ruta

3.1.1. Nombre

Recorrido turístico “Noches de leyenda”

3.1.2. Justificación

Tal como se ha revisado en capítulos anteriores, las compañías de transporte turístico que operan actualmente en los recorridos de buses panorámicos, presentan básicamente dos opciones de tours: Cuenca Norte y Cuenca Sur; además, estos recorridos se operan en horarios similares durante el día, a excepción de contratos privados especiales para fines de semana, para la noche o para hacer recorridos diferentes, lo cuales son poco comunes. Este aspecto no permite que haya diferenciación o diversidad en los servicios de estas compañías, que hasta ahora se distinguen únicamente por el color y los acabados de sus buses.

La falta de diversificación del servicio puede provocar que en algún momento se sature el mercado debido a que las compañías son predecibles y no se enfocan en la innovación para atraer constantemente la atención tanto de los turistas como de los habitantes de la localidad.

En este sentido, se plantea la necesidad de emprender un nuevo recorrido que explote las riquezas tradicionales de la ciudad, integre a los turistas de una manera más dinámica y presenta a la ciudad desde un punto de vista diferente. De tal manera, se pretende crear una ruta turística nocturna, en la cual se puedan apreciar las luces y el colorido de la ciudad de Cuenca, mientras se van narrando leyendas tradicionales de la zona.

De este modo, se pone a disposición de las compañías de transporte turístico, una alternativa o idea de servicio para que puedan tomarla como base y



emprender sus propios proyectos para ampliar la gama de opciones que se ponen a servicio de los turistas.

3.1.3. Objetivos

- Proponer un recorrido alternativo nocturno para innovar el servicio de buses panorámicos en la ciudad.
- Diseñar una ruta que integre la parte norte y sur de la ciudad.
- Plantear un guion en el cual se destaquen los atractivos turísticos más importantes de la ciudad y las leyendas tradicionales de la ciudad de Cuenca.

3.2. Propuesta de Mercado

3.2.1. Análisis de la Demanda

De acuerdo a Rosales (2000) la demanda consiste en “las distintas cantidades alternativas de un bien o servicio que los consumidores están dispuestos a comprar a los diferentes precios, manteniendo todos los demás determinante constantes en un tiempo determinado”. (pág. 25)

En este caso en específico, la demanda corresponde a los usuarios, nacionales y extranjeros, que hacen uso del servicio de los recorridos de buses panorámicos.

Población y muestra

Para determinar el perfil del visitante (demanda), se realizó mediante la aplicación de encuestas (Anexo 1), aplicadas a los turistas usuarios del servicio de recorridos turísticos panorámicos, tanto en la empresa Cotratudossa como Van Service, en la ciudad de Cuenca.

Para determinar el número de visitantes, se realizó un conteo por un lapso de nueve días desde las 09:30 hasta las 17:30 en la estación de los buses panorámicos ubicados en el Parque Calderón, para contar el número de



usuarios que recibió cada empresa durante este tiempo, cabe mencionar que dentro de estos grupos se consideró a niños, adultos, nacionales y extranjeros. De este trabajo se obtuvieron los siguientes resultados:

- Martes 26 de Mayo: 94 personas Van Service, 46 personas Cotratudossa.
- Martes 27 de Mayo: 46 personas Van Service, 32 personas Cotratudossa.
- Martes 28 de Mayo: 62 personas Van Service, 45 personas Cotratudossa.
- Martes 29 de Mayo: 70 personas Van Service, 48 personas Cotratudossa.
- Martes 8 de Junio: 52 personas Van Service, 31 personas Cotratudossa.
- Martes 9 de Junio: 119 personas Van Service, 37 personas Cotratudossa.
- Martes 10 de Junio: 52 personas Van Service, 28 personas Cotratudossa.
- Martes 11 de Junio: 35 personas Van Service, 34 personas Cotratudossa.
- Martes 12 de Junio: 69 personas Van Service, 43 personas Cotratudossa.

Todo esto suma un total de 943 personas que hicieron uso de los buses turísticos panorámicos durante esos nueve días, lo cual representa a la población de estudio a partir de la cual se ha calculado una muestra mediante la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{e^2(N-1)+Z^2 pq}$$

De donde:

Z=Nivel de confianza 95% (desviación estándar 1,96)

P=Probabilidad de ocurrencia

Q= Probabilidad de no ocurrencia



N= Población: 943

e= error (10%)

n= tamaño de la muestra

Desarrollo:

$$n = \frac{943 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{0,10^2(943 - 1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{943 \times 3,84 \times 0,5 \times 0,5}{0,01(942) + 3,84 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{905}{10.38}$$

$$n = 87$$

Entonces, la muestra fue de 87 visitantes a quienes se aplicó la encuesta para analizar la demanda, de donde se obtuvieron los resultados que se exponen a continuación:



Información General

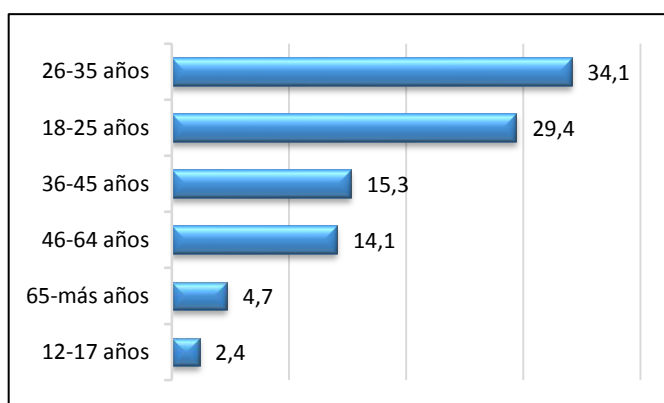
Tabla 1. Edad

Edad		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
12-17 años	2	2,4
65-más años	4	4,7
46-64 años	12	14,1
36-45 años	13	15,3
18-25 años	26	29,4
26-35 años	30	34,1
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

Gráfico 5. Edad



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

De acuerdo a la edad, la mayoría de los usuarios (34%) tienen una edad que oscila entre los 26 a 35 años; mientras que el 29% se encuentra entre los 18 a 25 años de edad; el 15% tiene entre 36 a 45 años de edad; y, el 14% tiene entre 46 a 64 años de edad.

Es decir, gran parte de usuarios son personas de 18 a 45 años, un grupo con capacidad adquisitiva para acceder a este tipo de servicios turísticos, puesto que es un rango de edad económicamente activo. Identificar estos rangos de edad, son importantes para saber a qué grupos dirigir la publicidad y los diferentes tipos de recorridos.



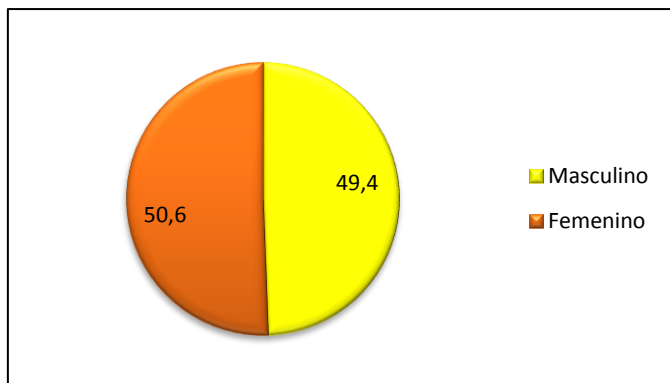
Tabla 2. Sexo

Sexo		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	43	49,4
Femenino	44	50,6
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

Gráfico 6. Sexo



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

En el gráfico anterior, se puede observar que los usuarios son, en similares porcentajes, mujeres y varones. En términos de promoción, esto indica que los servicios deben estar dirigidos de manera equitativa, puesto que si el caso indicara mayor número de mujeres, por ejemplo, lo oportuno sería que las compañías dirigieran nuevos servicios o promociones para este grupo.



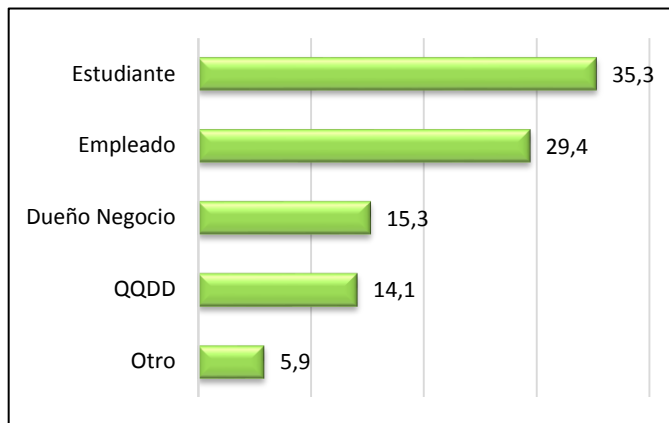
Tabla 3. Ocupación

Ocupación		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Otro	5	5,9
QQDD	12	14,1
Dueño Negocio	13	15,3
Empleado	26	29,4
Estudiante	31	35,3
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 7. Ocupación



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

La ocupación de los usuarios, de acuerdo a los datos anteriores, son mayormente (35%) estudiantes; mientras que el 29% son empleados; el 15% son dueños de negocios; el 14% se dedican a los quehaceres domésticos.

Estos datos sirven para conocer los diferentes mercados en los cuales se puede realizar la promoción de los servicios. En el caso del grupo de estudiantes, se podría poner mayor fuerza en recorridos para colegios y escuelas; o en el caso de dueños de negocios, dirigir la atención hacia recorridos para ejecutivos con almuerzos o cenas incluidos.

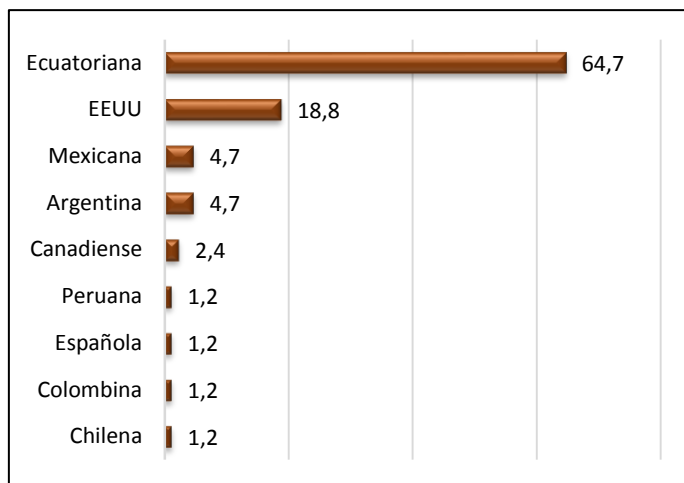
Tabla 4. Nacionalidad

Nacionalidad		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Chilena	1	1,2
Colombina	1	1,2
Española	1	1,2
Peruana	1	1,2
Canadiense	2	2,4
Argentina	4	4,7
Mexicana	4	4,7
EEUU	17	18,8
Ecuatoriana	56	64,7
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

Gráfico 8. Nacionalidad



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

En el gráfico anterior, se puede observar que el mayor mercado (64.7%) del servicio turístico de recorridos panorámicos es nacional; seguido por turistas provenientes de Estados Unidos (18.8%); también el 4.7% son mexicanos; otro 4.7% son argentinos.

Entre las ciudades más importantes de donde provienen los usuarios, están la misma ciudad de Cuenca, además de Quito y Guayaquil. A nivel internacional, los turistas vienen de New York, Los Ángeles. Distrito Federal de México, Buenos Aires y otras ciudades con menor número de turistas, como: Trujillo en Perú, Santiago de Chile, Barranquilla en Colombia.



De esta manera, se puede establecer que la mayor fuerza de promoción debe estar dirigida al mercado nacional, y que también se requiere que el servicio sea provisto en el idioma inglés, dado que es el segundo grupo más importante de usuarios.

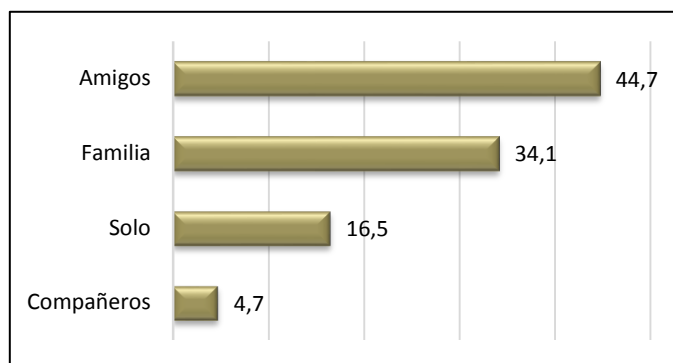
Tabla 5. Uso del servicio

Con quien compartió este servicio		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Compañeros	4	4,7
Solo	14	16,5
Familia	30	34,1
Amigos	39	44,7
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

Gráfico 9. Uso del servicio



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

El comportamiento de los consumidores de este servicio turístico, con respecto a los grupos que lo utilizan, se observa que mayoritariamente (44.7%) capta la atención de grupos de amigos; seguidos por grupos de familias (34%); aunque también hay un porcentaje importante del 16.5% que prefiere realizar este recorrido solo.

Estos datos guardan relación con la ocupación de los usuarios, donde se observó que mayormente son estudiantes. En tal sentido, se insiste en la necesidad de crear servicios dirigidos a satisfacer a un mercado juvenil y familiar, brindándoles nuevas opciones de recorridos.

Perspectivas del servicio recibido

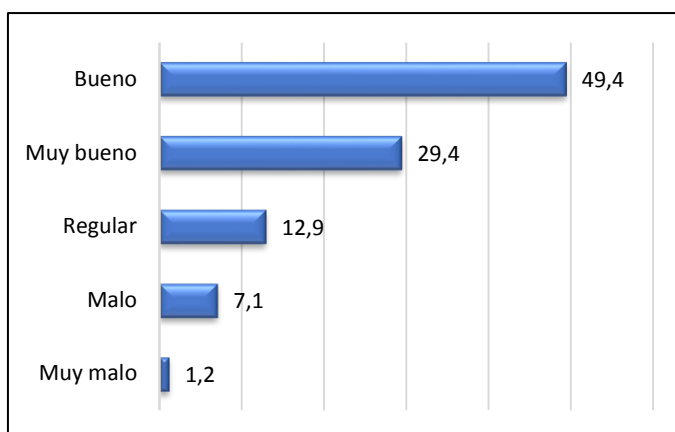
Tabla 6. Conocimiento del guía

El conocimiento del guía y su habilidad para manejar al grupo		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	1,2
Malo	6	7,1
Regular	11	12,9
Muy bueno	26	29,4
Bueno	43	49,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 10. Conocimiento del guía



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Las perspectivas de los usuarios en cuanto a los conocimientos que refleja el guía de turismo, así como su habilidad para manejar al grupo, se observa que es mayoritariamente bueno (49%); mientras que para el 29% este aspecto del servicio ha sido Muy Bueno; para el 12.9% ha resultado regular el desempeño del guía.

Se observa que a nivel general, los turistas usuarios están conformes con el servicio de guianza, aunque cabe mencionar que de acuerdo al trabajo de campo, se encontró que existen algunos aspectos que se deben corregir en cuanto al tipo de información que se da y a las técnicas de guianza.

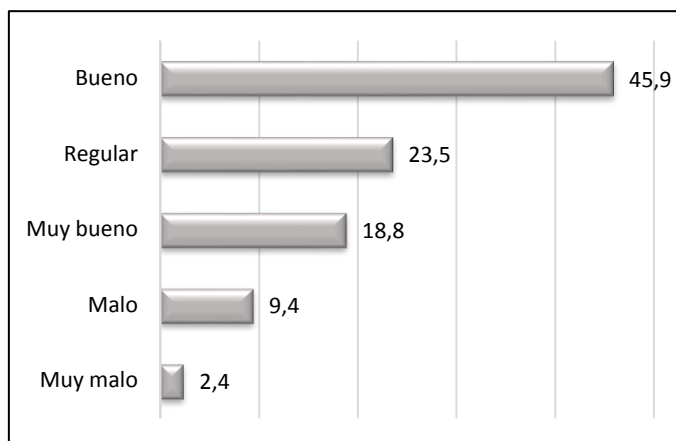
Tabla 7. Coordinación del servicio

La coordinación del tiempo para que usted pudiera conocer los sitios turísticos		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	2,4
Malo	8	9,4
Muy bueno	16	18,8
Regular	21	23,5
Bueno	40	45,9
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 11. Coordinación del servicio



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Con respecto a la coordinación del servicio, los usuarios han considerado que es bueno en un 46%, regular en 24%, muy bueno en un 19%, malo en un 9%, y muy malo en un 2%.

De esta manera, a pesar que casi la mitad considera que hay una buena coordinación durante el servicio, sin embargo, no se puede dejar de lado que hay un porcentaje acumulado del 25% que califican este aspecto entre regular y muy malo. La coordinación del servicio hace referencia a la percepción que tienen los usuarios sobre los tiempos de salida y llegada, el cumplimiento de lo ofertado, que no hayan desfases durante el recorrido, y que no se perciban problemas de organización entre el personal (chofer, guía, vendedor de tickets).

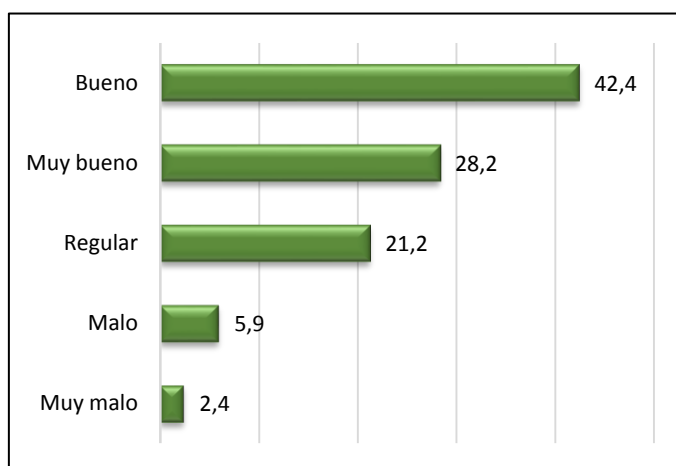
Tabla 8. Imagen de la empresa

La imagen que brinda la empresa, a través del bus (limpieza, orden, comodidad) y del personal que le atendió.		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	2	2,4
Malo	5	5,9
Regular	18	21,2
Muy bueno	25	28,2
Bueno	37	42,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 12. Imagen de la empresa



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Sobre la imagen de la empresa se observa en el gráfico anterior, que el 42% considera que se maneja una buena imagen, mientras el 28% considera que muy buena, el 21% la califica como regular, el 5% dice que es mala, y el 2% lo considera muy mala.

En este sentido, se puede inferir que los empresarios no se han ocupado lo suficiente en producir una correcta imagen de su servicio, lo cual puede estar reflejándose en aspectos como la limpieza del bus, la presentación del personal, el diseño y colorido del bus, la calidad de los asientos, y/o la falta de servicios adicionales que le den un plus a cada empresa.

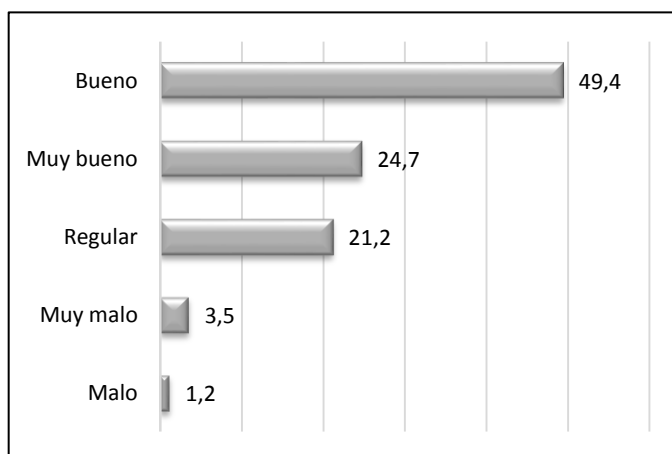
Tabla 9. Disponibilidad del personal

Disponibilidad del personal para ayudar y proveer un pronto servicio.		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,2
Muy malo	3	3,5
Regular	18	21,2
Muy bueno	22	24,7
Bueno	43	49,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 13. Disponibilidad del personal



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Se observa que, en cuanto a la disponibilidad del personal, el 49% lo ha percibido como bueno, el 24% considera que ha sido muy bueno, el 21% cree que es regular, el 4% cree que es muy malo, y al 1% le ha parecido malo, es decir, que no ha existido disponibilidad del personal para atender a las inquietudes o sugerencias de los turistas usuarios.

La disponibilidad ha tenido más puntaje que los otros aspectos revisados con anterioridad; sin embargo siguen quedándose en una perspectiva de “bueno”, lo que indica que en términos de atención al cliente aún queda mucho por hacer, como por ejemplo, las recomendaciones mencionadas como alternativas en el capítulo anterior: información de servicios turísticos, recomendaciones de



eventos culturales, animación durante el tour, es decir, una serie de actividades que permitan ganarse la confianza del turista y lograr que se sienta cómodo.

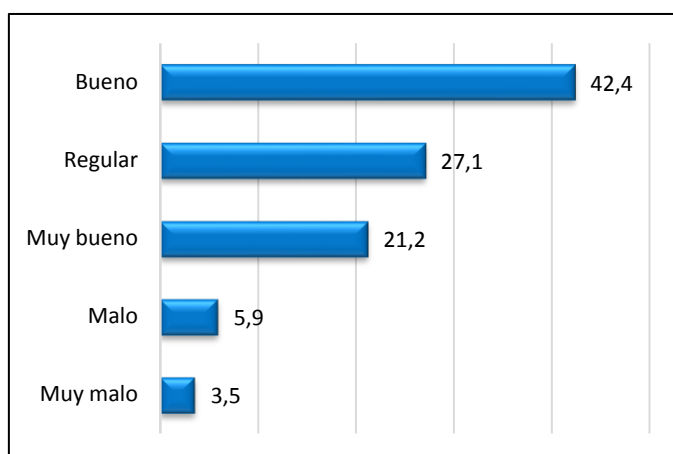
Tabla 10. Capacitación del personal

La capacidad del personal para responder a sus preguntas.		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	3,5
Malo	5	5,9
Muy bueno	18	21,2
Regular	24	27,1
Bueno	37	42,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 14. Capacitación del personal



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

En cuanto a la preparación que ha demostrado tener el personal para responder a las preguntas de los usuarios, se observa que el 42% considera que ha sido buena, es decir, que sí se han respondido a las consultas que han tenido. El 27% considera que ha sido regular, el 21% señala que ha sido muy buena, el 6% lo considera malo, y el 4% cree que ha sido muy malo.

En tal sentido, se puede evidenciar que existe una falta de preparación entre el personal de estas dos empresas, dado que se han realizado encuestas en ambas empresas, no se puede determinar cuál de las dos tiene una peor situación; sin embargo, los datos dejan claro que sí faltan aspectos que cubrir en



términos de capacitación y formación al personal, ya sea en temas de guianza o atención al cliente.

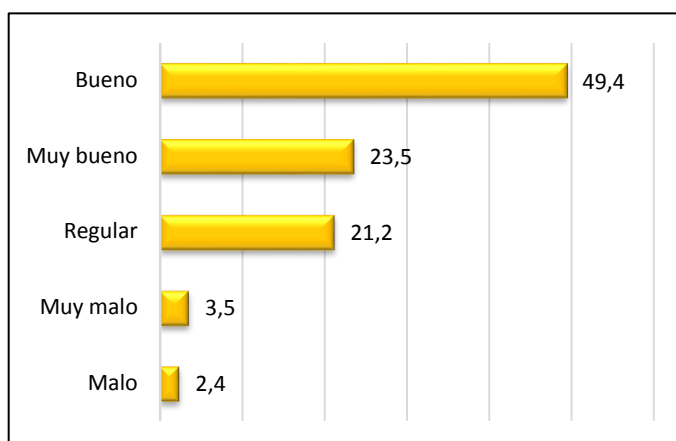
Tabla 11. Desempeño general del guía

El desempeño general del guía		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	2,4
Muy malo	3	3,5
Regular	18	21,2
Muy bueno	21	23,5
Bueno	43	49,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 15. Desempeño general del guía



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

En el gráfico anterior, se puede observar que el 49% de los usuarios encuestados considera que el desempeño del guía de turismo ha sido bueno, el 23% lo califica como muy bueno, el 21% señala que ha sido regular, el 4% indica que es muy malo, y el 2% considera que ha sido malo.

Los resultados de esta pregunta guardan una situación similar a los demás aspectos evaluados, dejando ver que en general el servicio es calificado como “bueno”, reafirmando así, la necesidad de desarrollar iniciativas enfocadas al mejoramiento del servicio, especialmente en la guianza. Además, esta es una



muestra de que sí se requiere una herramienta como el guion, que permita al guía proveer un servicio profesional.

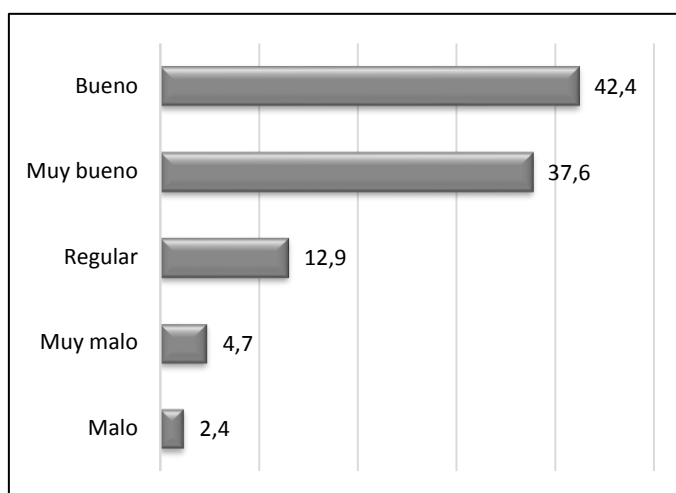
Tabla 12. Desempeño general del conductor

El desempeño general del conductor		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	2,4
Muy malo	4	4,7
Regular	11	12,9
Muy bueno	33	37,6
Bueno	37	42,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 16. Desempeño general del conductor



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Con respecto al desempeño del conductor, los resultados muestran que el 42% de los turistas encuestados consideran que ha sido bueno, el 37% lo califica como muy bueno, el 13% cree que es regular, el 5% señala que es muy malo, y 2% considera que es malo.

Este es un factor importante a considerar dentro del servicio de turismo, dado que la seguridad y el bienestar de los turistas usuarios priman en este y cualquier otro tipo de servicio, por lo tanto, es fundamental contar con



conductores profesionales en su trabajo, que garanticen la seguridad de los usuarios.

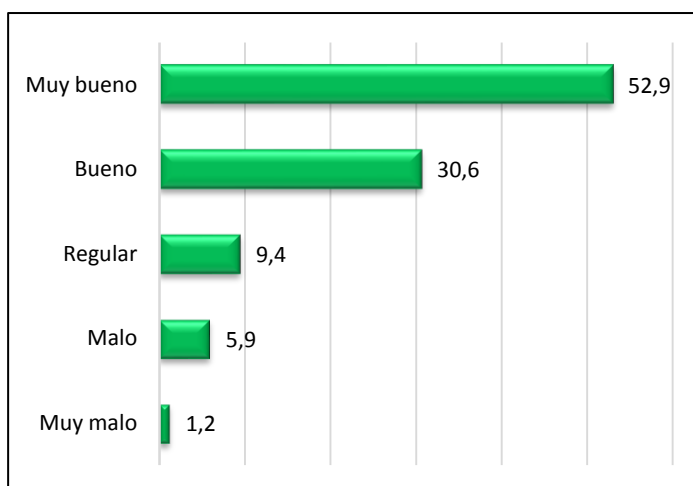
Tabla 13. Desempeño general del vendedor de tickets

El desempeño general del vendedor de tickets		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	1	1,2
Malo	5	5,9
Regular	8	9,4
Bueno	27	30,6
Muy bueno	46	52,9
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 17. Desempeño general del vendedor de tickets



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Sobre el desempeño del vendedor de tickets, el 53% de los turistas usuarios han señalado que es muy bueno, el 31% señalaron que es bueno, el 9% indica que ha sido regular, el 6% señaló que es malo, y el 1% lo considera muy malo.

Tomando en cuenta los valores obtenidos en las características del servicio, sin duda, la mejor calificación ha sido otorgada al vendedor de tickets, lo cual indica que la fuerza de la venta para las empresas, está en este punto de la cadena valor, es decir, que el vendedor de tickets es quien convence a los usuarios de tomar el servicio y logra captar la atención de los turistas, dado que



antes de tomar un tour, las personas consultan primero con el vendedor sobre las características del servicio que se oferta.

3.2.2. Determinación de la Demanda Insatisfecha

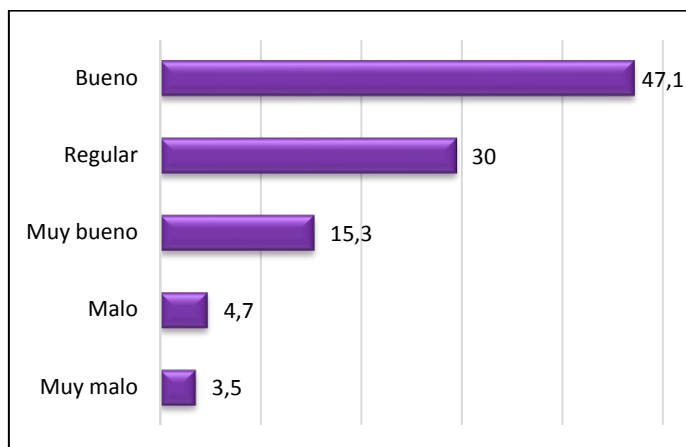
Tabla 14. Grado de satisfacción con el servicio

Su grado de satisfacción con el servicio		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	3,5
Malo	4	4,7
Muy bueno	13	15,3
Regular	26	30,0
Bueno	41	47,1
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 18. Grado de satisfacción con el servicio



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

A nivel general, se ha cuestionado a los turistas usuarios sobre su satisfacción global con el servicio recibido, ante lo cual, el 47% ha respondido que ha sido bueno, al 30% le ha parecido regular, el 15% lo considera muy bueno, el 5% cree que ha sido un mal servicio, y el 4% señala que fue un servicio muy malo.

Los turistas han considerado que algunas características del servicio de manera individual son buenas, sin embargo, al pedirles un nivel global de satisfacción se obtiene un porcentaje acumulado del 39% que califican su



satisfacción entre regular y muy malo, lo que sin duda deja dudas en la prestación del servicio de recorridos turísticos panorámicos. Entonces, el margen de demanda insatisfecha para este mercado, es el 39%.

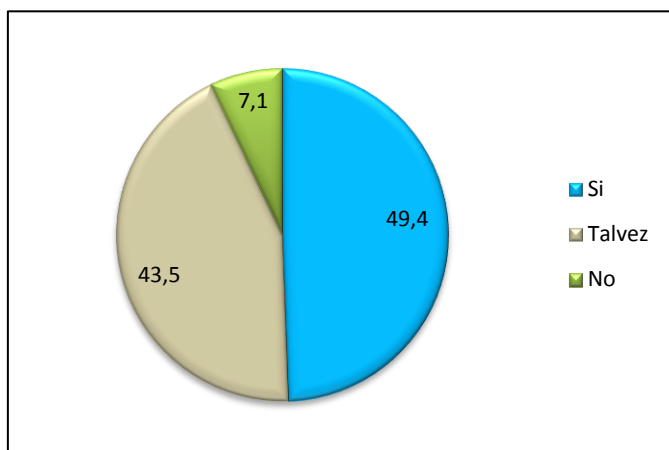
Tabla 15. Volvería a usar el servicio

Volvería a utilizar nuestro servicio		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	49,4
Talvez	37	43,5
No	7	7,1
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 19. Volvería a usar el servicio



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

En el gráfico anterior se observa que el 49% de los usuarios encuestados sí volvería a utilizar este servicio, mientras que el 44% tal vez lo usará otra vez, y el 7% no lo volvería a usar.

Este es otro factor importante a considerar dentro de la demanda insatisfecha, pues el hecho de que un grupo dude en volver a usar el servicio o definitivamente no lo vuelva a usar, indica que hay características del servicio que están fallando o existen puntos que los empresarios no los han

considerado para renovar continuamente la oferta, captar la atención de los clientes, y ser más competitivos dentro del mercado.

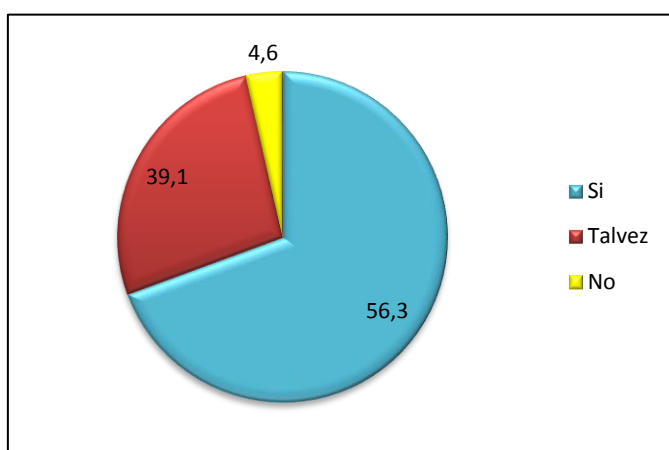
Tabla 16. Recomendaría el servicio

Recomendaría este servicio a otras personas		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	56,3
Talvez	34	39,1
No	4	4,6
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 20. Recomendaría el servicio



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Con respecto a si los turistas usuarios recomendarían a sus amigos y/o familiares este servicio, se observa que el 56% sí lo haría, el 39% tal vez lo haría y el 5% definitivamente no lo recomendaría.

En este sentido, los tres aspectos evaluados nos indican que sí existe un margen importante de demanda insatisfecha, por lo tanto sí existen posibilidades de entrar al mercado con una nueva propuesta que renueve el servicio tradicional que se presta actualmente en la ciudad de Cuenca. De ahí, que se plantea esta nueva idea de ruta turística nocturna con atracciones culturales durante el recorrido.



3.2.3. Marketing Mix

El planteamiento de este Plan de Marketing persigue los siguientes objetivos:

- ✓ Integrarse al mercado de los recorridos turísticos panorámicos con una oferta competitiva fuerte.
- ✓ Captar la atención y lograr la aceptación de los empresarios para operar este recorrido.
- ✓ Ganar participación en el mercado con la oferta de servicios creativos y más participativos.

3.2.3.1. Producto/Servicio

Se trata de un recorrido turístico de aproximadamente dos horas, el cual operará durante la noche, e incluirá atractivos turísticos tanto de la zona norte de la ciudad como de la zona sur.

El atractivo principal de esta ruta, son las leyendas tradicionales de la ciudad de Cuenca, las cuales se irán narrando en lugares específicos, como por ejemplo las iglesias de la Catedral, San Blas, San José de El Vecino, San Sebastián, Todos Santos, El Vergel; y, barrios como El Vado y San Roque.

Desde este punto de vista, el recorrido tendrá un sentido de historias de terror para darle mayor atracción, por lo que es importante el papel que juega el guía de turismo al momento de transmitir las leyendas, pues deberán ser narradas con un tono enigmático.

Considerando el atractivo de esta ruta y la logística que interviene, se propone operar tres noches a la semana, de modo que la cantidad de turistas usuarios puedan acumularse para la operación del mismo, además, de crear expectativa en los usuarios.

A partir de esta idea principal, las compañías de transporte podrán combinar el recorrido con el acompañamiento de atracciones adicionales como: un “cuentero” vestido de manera característica para contar las historias dentro del autobús; decoración alusiva a hechos o personajes enigmáticos de nuestra ciudad; música tradicional de fondo; obras teatrales cortas en dos lugares



estratégicos de visita (Iglesia de San Roque y Mirador de Turi); degustación de canelazo en el mirador de Turi; stickers con personajes de las leyendas gratis; y, la entrega de un guion en el cual los turistas podrán ir haciendo un seguimiento a los que se va observando durante el recorrido, estos guiones serán provistos únicamente durante el recorrido, es decir, que el usuario lo deberá devolver al final del recorrido.

3.2.3.2. Precio

Antes de determinar el precio de venta que tendría el servicio turístico “Noches de leyenda”, es importante evaluar cómo se siente la demanda con respecto al precio ofertado actualmente.

Cabe tener en cuenta que el precio actual es de \$8,00 en cualquiera de las dos empresas, este precio incluye un recuerdo que se entrega al final del tour, y la degustación de canelazo.

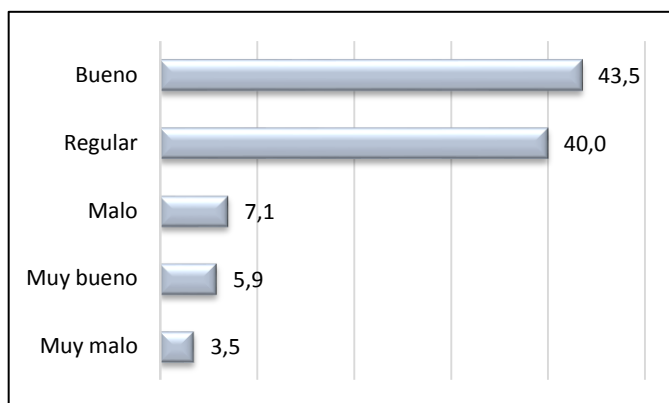
Tabla 17. El precio ofertado

El precio ofertado por el servicio		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	3	3,5
Muy bueno	5	5,9
Malo	6	7,1
Regular	35	40,0
Bueno	38	43,5
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

Gráfico 21. El precio



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas



Sobre el precio, se observa que el 44% se encuentra conforme con el costo de \$8,00; mientras que el 40% considera que es un precio regular, apuntando a que les parece un precio alto. El 7% cree que el precio es malo (alto); al 6% le parece que el precio está muy bien; y el 4% no está conforme con la tarifa.

Considerando que la mayoría de usuarios está conforme con el costo actual, se puede partir de la tarifa de \$8,00 para proponer el nuevo precio para esta ruta. Por otra parte, considerando que un porcentaje importante considera que el precio es regular, se deberá considerar que el precio no resulte demasiado elevado, y que el costo corresponda a la cantidad y calidad del servicio que se va a ofertar.

El procedimiento que se sigue para la determinación del precio de este recorrido turístico, comprende dos etapas:

- a) Determinación del costo neto total de los servicios que integrarán el recorrido.
- b) Fijación del precio final de venta al público del recorrido.

a. Determinación del costo neto total de los servicios*

DETALLE	PRECIOS
TRANSPORTE Y GUIANZA Gastos del recorrido local (precio establecido actual)	
(+) Costo actual del recorrido y guía de turismo	\$ 5.00
Total Transporte y guianza	\$ 5.00
TOUR NOCTURNO	
(+) Teatretos \$80 / 40	\$ 2.00
(+) Cuentero \$45 / 40	\$1.15
(+) Stickers \$0.80	0.80
(+) Impuesto por servicios (0%)	\$0.00
Total City Tour Nocturno	\$ 8.95
COSTO NETO TOTAL DE LOS SERVICIOS	\$ 8.95

*Costos en base a 40 personas



b) Fijación del precio final de venta al público del paquete

Porcentaje que se debe obtener por la venta del paquete o mark-up

$$\text{mark-up} = \frac{\text{porcentaje deseado}}{100 - \text{porcentaje deseado}} \times 100$$

$$\text{mark-up} = \frac{20}{100 - 20} \times 100$$

$$\text{mark-up} = 25\%$$

Precio de venta al público

Precio de venta al público = el costo neto total de los servicios + el mark-up

$$\text{Precio de venta al público} = 8.95 + 25\%$$

$$\text{Precio de venta al público} = 8.95 + 2.24$$

$$\text{Precio de venta al público} = \$ 11.19$$

El precio de venta al público será de \$11.19 sin embargo, a efectos de realizar una comercialización que llame la atención de los turistas, se ofertará un precio de \$11.00 por persona.

3.2.3.3. Plaza

El recorrido turístico panorámico “Noches de leyenda” está planteado para operar dentro del casco urbano de la ciudad de Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad, ubicada al Sur de la provincia del Azuay, e incluirá lugares turísticos que complementen las dos rutas que se ofrecen en la actualidad, estos es la zona norte y sur de la ciudad.

De tal manera que el recorrido turístico “Noches de leyenda” incluye los siguientes sitios turísticos tanto de la parte norte como sur de la ciudad:

- Parque Calderón
- Catedral Nueva
- Catedral Vieja
- Palacio de Justicia
- San Blas



- La Chola cuencana
- La Picota del Rollo
- Iglesia San José de El Vecino
- Calle Rafael María Arízaga
- Plaza e Iglesia de San Sebastián
- Museo de Arte Moderno
- Plaza de Otorongo
- Calle Larga
- Plaza de la Merced
- Iglesia de Todos Santos
- Barrio de Todos Santos
- Banco Central
- Iglesia del Vergel
- Barrio de las Herrerías
- El Barranco
- Ruinas de Todos Santos
- Puente Roto
- Colegio Benigno Malo
- Tres puentes
- Mirador e Iglesia de Turi
- Barrio de El Vado
- Iglesia de El Carmen

Gráfico 22. Mapa de la ruta



Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres



Para complementar la aceptación que este tipo de recorrido va a tener en la ciudad de Cuenca, se ha indagado entre los turistas usuarios con respecto a su interés por contar con un recorrido de estas características:

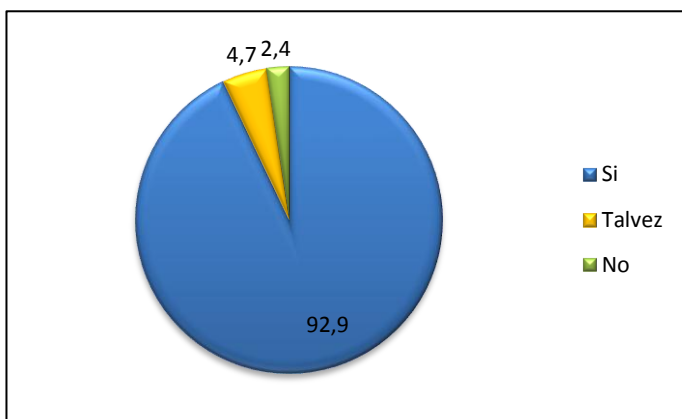
Tabla 18. Interés por el recorrido

Le interesaría un recorrido panorámico por la Ciudad de Cuenca, durante la noche		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	79	92,9
Talvez	5	4,7
No	3	2,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Gráfico 23. Interés por el recorrido nocturno



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesisistas

Se observa en el gráfico anterior, que el 93% de los turistas encuestados ha respondido positivamente cuando se ha mencionado esta propuesta, lo que indica que hay posibilidades de tener éxito con esta nueva ruta. Solo el 5% ha respondido que tal vez usaría un servicio con tales características, y el 2% no está interesado.

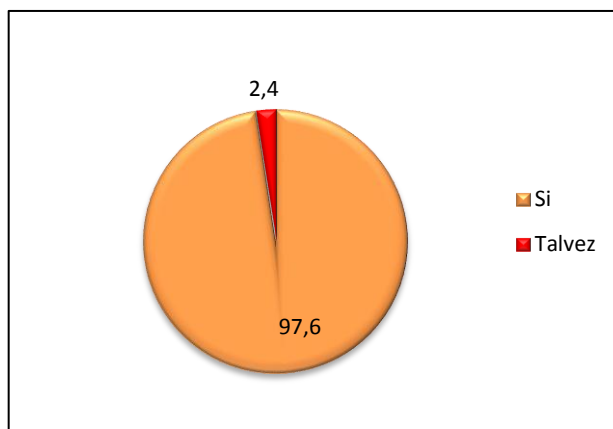
Tabla 19. Interés por las leyendas

Le interesaría conocer las leyendas tradicionales que conserva la ciudad de Cuenca		
Opción	Frecuencia	Porcentaje
Si	84	97,6
No	0	0
Talvez	3	2,4
Total	87	100,0

Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

Gráfico 24. Interés por las leyendas



Fuente: Encuestas a usuarios de buses turísticos panorámicos

Elaborado por: los tesistas

Al indagar sobre el interés que los usuarios puedan tener sobre las leyendas tradicionales de la ciudad de Cuenca, se han obtenido respuestas favorables, puesto que el 98% está interesado en conocer este tipo de leyendas, mientras que el 2% se ha mostrado indeciso sobre su interés en este tema.

3.2.3.4. Promoción

Logotipo: El logotipo se forma por el nombre del recorrido “NOCHES DE LEYENDA” que manifiesta la idea principal del servicio: “Noches” que demuestra que el recorrido será nocturno; y, “Leyendas” que deja ver que se girará en torno de las leyendas tradicionales. El tipo de fuente utilizada es *Old*

English Text MT en color negro que le da una sensación de antigüedad propia de leyendas o cuentos tradicionales.

Ilustración 18. Logotipo



Imagen: La imagen propone que el personal que laborará durante estos recorridos, vista una camiseta con la marca del servicio y un identificador con su fotografía y nombre, de modo que se muestre al cliente el nombre de la empresa, el mayor número posible de veces; además esto ayudará a transmitir la imagen de una empresa profesional, formal y creativa.

Ilustración 19. Imagen del personal



Dentro de la imagen del servicio, se contempla el uso de la marca al exterior de los buses panorámicos, en tarjetas de presentación, folletos, tríptico y guiones.

Por otra parte, la imagen del recorrido se beneficiará de la entrega de stickers con personajes de las leyendas contadas durante la noche, como por ejemplo el interesante diseño de caricaturas propias de la leyenda cuencana, elaborados por LAB Studio (2015).

Ilustración 20. Stickers



Fuente: LAB Studio (2015)

Estrategias de comunicación

Las estrategias de comunicación hacen referencia a establecer una buena relación con los clientes, sean empresas o personas naturales, por lo que se han de utilizar medios de comunicación masivos y estrategias más personales, para crear relaciones más estrechas y reflejar un sentido de confianza. De esta manera, se proponen estrategias como:

- Publicidad
- Promoción de ventas
- Ventas personales
- Marketing directo

Publicidad

Radio: Se darán a conocer de manera masiva los servicios que ofrece la empresa a través de una radio conocida de la ciudad, para lo cual se revisarán los registros de nivel de rating de las principales radios.

Flyers: Se elaborarán hojas volantes con el detalle del recorrido y los atractivos que incluye.



Promoción de ventas

Las promociones en ventas serán las mismas que hasta el momento mantienen las empresas Van Service y Cotratudossa y se mantendrá el servicio hop in – hop off.

La principal promoción del recorrido serán su plus de acompañamiento, que consisten en souvenirs y atracciones adicionales como:

- El “cuentero” vestido de manera característica para contar las historias dentro del autobús;
- Decoración alusiva a hechos o personajes enigmáticos de nuestra ciudad;
- Música tradicional de fondo;
- Obras teatrales cortas en dos lugares estratégicos de visita (Iglesia de San Roque y Mirador de Turi);
- Degustación de canelazo en el mirador de Turi;
- Stickers con personajes de las leyendas gratis; y,
- La entrega de un guion en el cual los turistas podrán ir haciendo un seguimiento a los que se va observando durante el recorrido, estos guiones serán provistos únicamente durante el recorrido, es decir, que el usuario los deberá devolver al final del recorrido.

Ventas personales

Visitas a empresas: Las visitas a empresas nos permitirá presentar a nuestro personal de la fuerza de ventas con la finalidad de mostrarles las características de nuestro recorrido, tanto para obtener auspicios como para ganar clientes corporativos para que su personal tome nuestro servicio.

Marketing directo

Página web y redes sociales: Crear una página web con enlace en las redes sociales para captar clientes.



3.3. Recopilación de información

La información recolectada para la elaboración de un guion interpretativo de la ruta, se enfoca básicamente en las leyendas de Cuenca, puesto que en el capítulo anterior ya se cuenta con una base de datos para los atractivos que acompañarán esta ruta.

En este sentido, las leyendas tradicionales seleccionadas para este recorrido, son las siguientes:

3.3.1. Leyendas cuencanas

El farol de la viuda: La fémina viuda realizaba por decirlo así una hazaña heroica pues tenía que vérselas con peligros de la oscura noche o con los canes de “Taita Chamaco”; ya que sus muecas adquirirían rasgos caricaturescos y jocosos bajo la luz de la luna cuando la noche era alumbrada por sus amarillentos rayos que dejaba ver el rostro de la viuda y su faz demacrada.

Y, cuando ella apareció al tablado de sus andanzas, era una época de transición, la viuda alegre, cuya compañía hasta en cierto modo era su farol que se adelantaba a ella alumbrando el camino fogoso por el cual transitaba, hasta entrar en su aposento que decían se hallaba ubicado en el barrio de “El Vado”, tan proclive a las apariciones y fantasmas tétricos, y donde había además cerca de la cruz “la casa de los ruidos”, que con oportunas averiguaciones se llegó a la conclusión, de que aquellos ruidos eran producidos, porque desde afuera, un conocido y respetado doctor, lanzaba unas cuantas piedrecillas a la ventana que daba al aposento de su “querida” (Ubidia, 1983).

Maldición de la mama huaca: En las noches de luna llena, sale Mama Huaca a pasearse por las pampas y sementeras, siempre que no esté lloviendo; porque no puede mojarse el pelo con el agua del cielo, ya que ella es parte del enemigo malo (demonio). Antes dizque era el pelo negro, hasta que una noche los sapos pidieron agua al cielo hasta que llueva.



Los sapos en tiempo antes, cuando vivía mi mamá bisabuela, dizque paría guagua (Niño tierno, pequeño) sapo mismo, hasta que una noche de luna llena con el cielo brillante lleno de estrellas, Mama Huaca ha salido a pasearse y los sapos han comenzado a pedir agua. Entonces el cielo se ha “entoldado” y se ha puesto a paramar, mojándose el pelo de ella que era bien negro con las aguas del cielo; y comienza hacerse sucu, de puras iras les echa la maldición a los sapos, diciéndoles que han de poner huevos y del huevo han de salir los sapos, así como salen las lagartijas.

Pero ella pensando que solo una luna va a estar el pelo sucu y después se ha de hacer nomás negro; pero cuando en la otra luna sale a pasearse no cambia de color el pelo. Ella les dice a los sapos: “Que de los huevos no han de salir sapos sino shugshis y que los taitas tienen que irles comiendo de poco a poco el rabo (cola) para que salgan las patas y las manos y cuando sean sapos han de vivir en las cochas (charcas) de agua podrida hasta que sean grandes.

También les dijo: que en la primera parida han de sólo dos sapos que han de ser verdes y chiquitos, y se ha de llevar ella. Desde ahí aparecieron unos sapos chiquitos verdes que tienen otro modo de “llorar” (Croar), esos con sus silbidos piden que el pelo de Mama Huaca se haga negro. Mientras no lo consigan tienen que andar cargando a los “huahua shugshis” hasta que se hagan sapos.

Esta es la maldición de la Mama Huaca porque no alcanzan que se haga de nuevo “yana agcha” (yana, negro; agcha, pelo) (Ubidia, 1983).

Los gagones: Es una criatura imaginaria que tiene forma de un perrito faldero de pequeño tamaño y de color blanco. Este animal aparecía cuando personas con grado de familiaridad tenían relaciones prohibidas y los asustaba al dar gemidos que imitaban a los lloriqueos de un bebe recién nacido. Se creía que si se atrapaba al Gagón y se lo tiznaba de negro la frente con un carbón, las frentes de las personas que este animal había sorprendido también se tiznaban de negro (Ubidia, 1983).

La viuda alegre: En los días en los que la energía eléctrica era un extraño y raro fenómeno, décadas atrás, pasadas las altas horas de la noche, cuenta el



vulgo que, metido en la oscuridad, en medio de las callejuelas angostas y adoquinadas, aparecía a lo lejos el resplandor de la luz ávida, intermitente de un farol. Moviéndose con insistencia, lujuria, de un costado a otro, agarrado de las manos bellas, pálidas y misteriosas de la "Viuda Alegre". Adelante de sus pasos apresurados y del perfil hermoso, sensual, esbelto y sutil de quien también llamaban la "Viuda Negra", que se tapaba con un velo, escondiendo su rostro en la oscuridad de la noche. Cubierta de un traje negro caminaba seductoramente, dispuesta a lograr una nueva conquista... para el camino a la locura o a la muerte. Los caballeros de aquel tiempo temerosos se escondían o corrían... Aseguran que la viuda alegre era un alma en pena, que en su vida terrenal había dado malos pasos. Luego de enviudar, antes de su deceso, tuvo una vida pecaminosa llena de infidelidad y lujuria, razón por la que fue expulsada del purgatorio, del más allá. Enviada de regreso a la vida, posiblemente para cumplir una misión o sedienta de venganza. Desde entonces iba buscando en el camino a caballeros, jóvenes, hombres casados; impávidos, para seducirles con el menear incisivo de la luz de su farol.

Los caballeros hipnotizados la seguían, atrás, abúlicos, por la calle Bolívar, por San Blas, San Sebastián, los chaquiñanes. Ella se insinuaba, ante los ojos y oídos escondidos de los testigos, que se encontraban asombrados tras las rejas de las ventanas y balcones. Se iba por las casas, llegaba a las puertas grandes, barrocas, desproporcionadas, coloniales, de dos hojas, que se encontraban aseguradas con puntales de madera, resguardadas de la viuda alegre. Ella tocaba las puertas, llamaba a los maridos de cada pocilga, con cánticos, melodías seductoras, con lamentos, voces obscenas. El sonido y la luz del candelabro ingresaban por las rendijas de las ventanas, por debajo de las puertas. La familia, la esposa, se encargaban de proteger, y sobre todo de guardar al marido, al padre de familia para que no caiga en la seducción de la viuda. Les amarraban en los cuartos más distantes, en los sótanos. Oraban, hasta que la viuda buscara otra casa, por lo general con voces de angustia era frecuente oír: ¡Busque otra puerta! Una vez que caía en tentación algún caballero, ante la provocación de la dama, ésta la llevaba, haciéndole recorrer por todas las calles del pueblo, avergonzándoles, en presencia de las miradas



solapadas y la burla de la gente; para luego guiarles a los barrancos del río Tomebamba, a los despeñaderos y acantilados del Vado y San Sebastián. Entonces, a solas, asentaba el farol en un costado y se desvestía, se sacaba el abrigo y el vestido negro, poco a poco. El caballero observaba ansioso, la luz del farol iba desvaneciéndose conforme la mujer iba despojándose de sus vestiduras, mientras al hombre, en una metamorfosis, le nacían cuernos en la cabeza, en la frente: "igualitos a los que luce Lucifer". La viuda se destapaba pausadamente, hasta que al final, un instante antes de apagarse el farol y de descubrirse por completo el rostro, la viuda alegre desaparecía. El hombre caía inconsciente al barranco, algunos morían, otros quedaban locos y heridos, pero todos con dos cuernos en la frente... deshonrados. La gente del pueblo aseguraba haber visto en ese tiempo, esconderse en los portones de las pocilgas o de las casonas, de vez en cuando en conflictos, a hombres convertidos en diablos, con unos extraños cuernos y con un rabo en las posaderas, que se quedaba a veces atascado en las rendijas de las puertas que dan a la calle, que se cerraban en el apuro. Contaban que los familiares de algún caballero desaparecido, acostumbraban buscarlo en los despeñaderos, para luego refundirle en algún lugar recóndito de la casa, para siempre. (Ubidia, 1983)

Perro encadenado: Este monstruo sobrenatural, para la era de nuestros relatos tradicionales, no era más que según la "beatas" de entonces, que en todo veían duendes y fantasmas, la encarnación del demonio, porque era un perro con cuernos y de sus ojos nacían ascuas, que encandilaban en las tinieblas, y que dios había consentido que saliera del infierno, para ver de morigerar un tanto a frailes y "curuchupas", que entonces eran el azote de la incipiente sociedad cuencana y que, eran los transeúntes de la noches, en sus andanzas amorosas. Este enorme fantasma transformado en perro, arrastrando una pesada cadena pululaba las noches, por ciertos barrios "non sanctos" haciendo cabriolas y produciendo un gran estruendo al arrastrar la cadena por las calles llenas de guijarros y de altibajos, además de tiempo en tiempo emitían aullidos, no ladridos, eran tan funestos o mejor funambulescos, tales aullidos que a veces coincidían con el graznido de un búho, eran de mal



augurio, sobre todo para los campesinos o indígenas de nuestros lares; pues seguro que quien los percibía estaba para morir muy pronto, por lo que un jocosos e ilustre bardo decía: El búho grazna, El perro aúlla, El indio muere; Parece chanza pero sucede. (Ubidia, 1983)

La caja ronca: Había una vez en San Juan Calle un chiquillo curioso que quería saber en qué sueñan los fantasmas. Pues este pequeño había escuchado sobre unos aparecidos que merodeaban en las noches de Ibarra, sin que nadie supiera quiénes eran, pero que de seguro no pertenecían a este Mundo.

-¡Ay Jesús!, decía Carlos, ojalá no salgan la noche en que tengo que regar la chacra. Sin embargo, este muchacho de 11 años era tan preguntón que se enteró que las almas en pena vagaban a medianoche para asustar a todos los que salían. Estos seres, según decían, penaban porque dejaron enterrados fabulosos tesoros y hasta que alguien los encontrara no podían ir al cielo.

Estos entierros estaban en pequeños baúles de maderas duras para que resistieran la humedad de las paredes.

Carlos moría de ganas de conocer a esas almas en pena, aunque sea de lejos y fue a la casa de su amigo Juan José para que lo acompañara al regadío.

-¡Qué estás loco!, dijo Juan José.

Yo estaba en el barrio cuando hablaron de la Caja Ronca, que era como habían denominado a esa procesión fantasmal.

-No seas malito, le dijo Carlos.

Y luego de insistir, los dos chicos caminaron hasta el barrio San Felipe. Empezaron a regar los sembríos y después prendieron una fogata y esperaron que el tiempo transcurriera, eso sí evitando hablar de la temible Caja Ronca.

Atraídos por la magia del fuego no tardaron en dormirse, mientras un ruido pareció entrar por el portón del Quiche Callejón. Despertaron y el sonido se



hizo cada vez más fuerte. Entonces se acercaron a la hendidura y lo vieron todo:

Un personaje extraño rodeado de fuego daba órdenes a sus fieles, que caminaban lentamente como arrepintiéndose.

Los curiosos estaban pegados al portón como si fueran estatuas. Y entonces la puerta sonó. A su lado se encontraba un penitente con una caperuza que ocultaba sus ojos. Les extendió dos enormes velas aún humeantes y se esfumó como había llegado.

A Juan José le pareció que una carroza contenía la temible Caja Ronca, que no era otra cosa que algún baúl lleno de plata perdido en el tiempo y el espacio y que buscaba unas manos que lo liberaran de su antiguo dueño.

Ni cuenta se dieron cuando se quedaron dormidos, ni aún en el momento en que sus pies temblorosos los llevaron hasta sus casas de paredes blancas.

En San Juan Calle, las primeras beatas que salieron a misa los encontraron echando espuma por la boca y aferrados a las velas fúnebres. Cuando fueron a favorecerles comprobaron que las veladoras se habían transformado en canillas de muerto.

Fue así como, de boca en boca, se propagaron estos sucesos y los chicos fueron los invitados de las noches cuando se reunían a conversar de los sucesos de la Caja Ronca. (Ubidia, 1983)

María la guagua: María, una campesina indefensa que salió con esperanzas a la ciudad en la década de los 70, frecuentaba la escalinata del río Tomebamba y el barrio del Vecino. Fue ultrajada, y violada por borrachos y hampones, más tarde, en medio de la calle con pobreza soledad parió a su hijo; en esas condiciones no le pudo mantener al párvulo, pues, el niño murió en su regazo.

Pasó semanas para que el vecindario arrancara de sus brazos al niño putrefacto y de mal olor, contra la voluntad de la india. Esta circunstancia nunca la aceptó, pues, cayó en la locura, y desde ese día buscó a su guagua, en una



muñeca de trapos. Los jóvenes del pueblo acostumbraban divertirse, mofándose de la campesina; se acercaban para arrancarle a su guagua (muñeca de trapos), y jugaban ubicándose en las esquinas de la calle, lanzándose entre ellos al niño; mientras la gente animada gritando: ¡María,...la guagua!; entonces la india se apresuraba en seguirles en sustos y saltos, en medio de la risa y la angustia, la inocencia y estupidez de los hombres; hasta que cansados decidían devolverla, ella la abrazaba como queriendo meterla otra vez en sus entrañas.

Acostumbraba dar vueltas por la ciudad para regresar al mismo lugar, le gustaba maquillarse con demasía; y generalmente a los caballeros, abogados, médicos y jueces, les reclamaba la paternidad de su hijo, estos para no ser instrumento de un desaire y de la mofa.... huían a carreras. María la guagua, mujer de la calle, representa un símbolo de la capacidad de amar de nuestros pueblos, para ella el amor a un hijo no tuvo límites, la llevó a su propia inmolación.

El diablo del retamal: Cuando yo era niña mi padre salió de la casa a las tres de la mañana para ir a pie a Cuenca, siempre llevaba amarrados a la cintura: un machete y un chicote de Tucumán para ahuyentar. Llegó a Urubamba, en un sitio en que había un retamal y muchas piedras, en una de ellas estaba acostado alguien quien parecía ser el diablo, entonces hizo sonar el chicote, caminó un poco más y vio al diablo que llevaba a un blanquito hacia el camino y a un negrito hacia la quebrada. Luego soltó al blanquito que parecía ser un alma en vida (es decir un alma que sale de un cuerpo vivo), entonces, mi papá le fue siguiendo al almita que iba adelante, pasó el puente de Monay, luego llegó a Perezpata y entró a una casa, perdiéndose. Él, por curiosidad, se acercó al patio en donde vio a un hombre que hablaba con otra persona y le decía que un negro intentó llevarse su alma, porque tenía dolor de su cuerpo.

Las brujas de San Roque:

- ¿Crees en brujas Garay?
- Dije a mi viejo criado,

Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres



- No señor, porque es pecado
- Pero de habérselas, si las hay

Hace muchos años, cuando todavía no existía la luz eléctrica, las brujas de San Roque durante las noches de luna tierna se iban por los aires montadas en sus escobas hacia la ciudad de los mil campanarios y calles desiertas, solo en contadas ocasiones las veían uno que otro borrachito que se había quedado dormido en la vereda y se despertaba asustado con el ruido de sus voces, porque las brujas mientras volaban iban repitiendo:

- ¡De valle en valle! ¡De villa en villa! ¡Sin Dios ni la Virgen María!

Atravesaban a veinte metros del suelo el puente del Vado y así en bandada se dirigían primero al Barrio de San Sebastián para visitar a las Zaldúas, las hechiceras más importantes de Cuenca, con el propósito de aprender nuevas recetas y filtros amorosos. Las Zaldúas sabían de todo; los padre nuestros y ave marías al revés, los secretos de la cruz de Caravaca, de la manteca de oso y la uña de la gran bestia, para que no se marchite nunca la sábila que amarrada con una cinta roja en el umbral de la casa ahuyentaba a la mala suerte y a los ladrones. Cortaban la leche de las vecinas chismosas y entrometidas, cuando éstas las ponían a hervir sobre el fogón, provocaban hipos y estornudos, hacían que mueran con la peste las gallinas y cuyes de sus enemigos y que el granizo acabe con las coles y lechugas de las huertas.

Dicen que eran las más entendidas para curar el mal de ojo y el espanto de los guaguas con “los pases sobre el cuerpo del enfermito” de la caja de fósforos, el sucre, los clavos de acero, el huevo del día, sacudiendo de tanto en tanto los atados de ruda, altamisa, romero, floripondio; el soplo del buche de trago en la cara del ojeado y las tres cruces de ajo y ceniza en la frente, en el pecho, en la mitad de la barriga. ¡Y santo remedio! el guagua dejaba de llorar en el acto”.

Eran la únicas que tenían las imágenes de los santos negros, San Gonzalo Grande y San Gonzalo Chico, los siete perros gordos, descendientes directos de los antiguos allcus anteriores a la conquista que nunca ladraban, tenían un color desvaído casi sin pelo y lunares en el lomo; servían para calentar los pies



de las Zaldúas en las noches heladas de julio y agosto; los gatos negros de ojos fosforescentes que dormían sobre las vigas ahumadas de la cocina, a una orden de sus dueñas “saltaban sobre el cogote de los curiosos, clavándoles las uñas entre espantosos maullidos”.

Cuentan que la “mama Miche quiteña” fue a buscar a las Zaldúas para que deshagan el hechizo de su hija Rosa Mercedes que tenía un puesto de papas cañarejas en la plaza de San Francisco frente a la “Culibronce”. Como le está quitando a la clientela un sábado a la una de la tarde la “Culibronce” le hizo la brujería con un plato de puerco hornado y mote, la Rosa Mercedes casi en seguidita de comer cayó con ataques echando espuma por la boca, quedando después como ida y sin poderse mover. La Mama Miche quiteña entregó a las Zaldúas unos Zarcillos antiguos con oro y perlas “dormilonas dizque eran” la Rosa Mercedes se recuperó a poco, aunque no duró mucho porque a los tres meses la enterraron y la “Culibronce” que había sido también una bruja bien bruja se quedó solita en el puesto de la plaza. Fue la única vez que alguien pudo a las Zaldúas.

Después de visitar a las Zaldúas, las brujas de San Roque se dispersaban por rumbos diferentes a Santo Domingo, al Cenáculo, a San Sebastián, A San Blas, a la Catedral Vieja, a la misma Catedral Nueva hasta sus torres más altas. pintadas de azul y blanco, a María Auxiliadora, el Vergel, pasaban de nuevo el Río Matadero a veces bajo el puente porque ya estaba amaneciendo, el Yanuncay, el Tarqui y de ahí a Turi, al Valle de un lado a otro, de arriba, abajo, montadas en las escobas, para reunirse al fin en una cueva bien grande, unos decían que era en el Boquerón, otros en los cerros del Cajas, y besar entonces el rabo del diablo que les estaba esperando en forma de chivo con cachos y barba, de la que se escurría como un aceite con el que las brujas se frotaban la cara, los brazos y las piernas y servía para hacerles volar más rápido y a veces volverlas invisibles. Las brujas se reunían en la cueva los martes y viernes de luna llena y regresaban con el primer canto de los gallos a San Roque untadas con el aceite del diablo, repitiendo nuevamente:



- ¡De valle en valle! ¡De villa en villa! ¡Sin Dios ni la Virgen María! Se podía hacer caer a estas mujeres del diablo y atraparles de varias maneras: poniendo en el patio, o en la huerta una lavaca ras llena de agua y unas tijeras abiertas con las puntas para arriba, pararse quietito y extender los brazos en forma de cruz, como también dejar caer un rosario o detergente en el suelo.

Así pasó con una de ellas que cayó en una huerta a la subida del Padrón pero como recién estaba clareando solo pudieron verla que se levantó medio rengueando y se escondió en la higuera que estaba junto a la tapia, cuando fueron a verla no encontraron a nadie.

Alejo Llivipuma recuerda en sus tiempos de soldado allá por 1912, que una noche cuando con otros compañeros hacía la guardia cerca de San Blas, oyeron reír a una bruja encima de sus cabezas:

“Se reía una lindura con el diablo, sostenido en el aire con una escoba entre las piernas, pusimos un escapulario en el suelo, cae allí junto a nosotros se sienta y dice:

- ¡Ay señores! no sean malitos, cuidado en ir a avisar lo que me han visto volar ya no he de hacer más.

Entonces estando en eso, dice, les voy a regalar estos zarcillos ¡Unos zarcillones de oro!, así que recibimos y subimos calle arriba en dirección a la cantina del Sr. Naranjo, se levanta, nos da el traguito, -y ahora paguen- dice.

... Yendo a pagarle nos encontramos que los zarcillos se habían vuelto majada de vaca.

Viéndonos asustados el Sr. Naranjo dice -Esto les debe haber dado una bruja que ya vive años aquí en San Blas- Ella era buena cocinera hacía caldo de borrego, caldo de patas, esto era cuando había allí una plaza de ganado y en la época en que la bajada del puente del Vado era descanso de los leprosos o lázaros que iban con unos lindos caballos blancos”



El árbol del diablo: Desde tiempos inmemoriales, el árbol del tocte (nogal americano) es considerado por las gentes de la periferia cuencana y los campesinos de la región como El Árbol del Diablo. Por alguna razón, se dice que el maligno tiene preferencia por los sombríos y coposos árboles de tocte.

En los barrios de las Tres Tiendas y la Gloria, que antaño estaban llenos de espaciosa quintas, con gran número de árboles de tocte, cuenta que el diablo en persona solía aparecerse, teniendo una guitarra, encaramado en un árbol. Muchos mozaibetes juerguistas recibían el susto de sus vidas, al advertir al maligno, riéndose a carcajadas y rasgando su guitarra. La figura del diablo guitarrista como ominosa advertencia de la perdición de los bohemios muchachos noctámbulos surtía efecto."

3.4. Elaboración del guion para la ruta nocturna.

Muy buenos noches y bienvenidos al city tour panorámico "Noches de leyendas" de la empresa de transporte turístico VanService/Cotratudossa. Mi nombre es (nombre del guía) y seré su guía durante este recorrido por la vida nocturna en la ciudad de Cuenca, en el cual podrán conocer algunos de las leyendas tradicionales que se esconden en las calles de la ciudad.

Este recorrido tendrá una duración aproximada de dos horas, tiempo en el cual disfrutaremos de los atractivos del centro histórico y la modernización de esta ciudad, además de una parada de 20 minutos en el mirador de Turi para que puedan disfrutar del paisaje de nuestra ciudad, acompañados con un delicioso canelazo y juegos pirotécnicos.

- Centro de Cuenca: Parque Calderón -

Iniciando nuestro recorrido, nos encontramos en la parte más céntrica de la ciudad de Cuenca. Hacia el lado izquierdo se puede observar el actual Parque Calderón, denominado así desde 1920, pues antiguamente era conocido como la Plaza de



Armas, y que se constituye en la más antigua referencia urbana de la ciudad de Cuenca. Gil Ramírez Dávalos, fundador de la ciudad en 1557 y destino este terreno como punto de partida para desarrollar la ciudad.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

- Catedral Nueva -



Diagonal a nosotros y hacia el lado izquierdo, está la Catedral de la Inmaculada Concepción, popularmente llamada Catedral Nueva de Cuenca. Se comenzó su construcción en 1885 bajo la dirección de un sacerdote alemán Juan Bautista Stiehle, es

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

decir, que esta catedral está presente en la ciudad desde hace 130 años. En palabras del obispo Miguel de León, debía ser una edificación tan grande como la fe de los Cuencanos. Los arcos de medio punto y el ábside posterior presentan características del estilo romántico. Verán la estructura frontal en forma de H de influencia renacentista y en las estructuras de las cúpulas. En el centro superior de las dos torres centrales observarán la imagen de Sta. Ana en bronce, la niña a su lado representa a la Virgen María. Sta. Ana es la patrona de la ciudad.



- **“El perro encadenado”** -

Cuando las “curuchupas” (beatas) y los frailes deambulaban por las oscuras y frías noches, y protagonizaban las más polémicas escenas amorosas el perro encadenado cobraba venganza con su espantoso aullido.

Esta extraña criatura poseía enormes cuernos y los ojos le encandilaban, se decía que era la encarnación del demonio. Este monstruoso animal arrastraba una cadena, lo que era muy sencillo darse cuenta cuando él estaba cerca porque hacía mucha bulla. Los lugares por donde solía deambular eran barrios “non sanctos” (en donde se produce el pecado) en donde dicho animal rondaba a grandes saltos, arrastrando su cadena y de rato en rato aullando como bestia feroz. Estos aullidos muchas de las veces coincidían con el graznido de algún búho.

Según los indígenas y los campesinos, las noches en las que se escuchaban los aullidos del perro junto a los graznidos de un búho era alarma de que algo malo iba a suceder. Pues sí, algo tan malo que no tenía remedio; se decía que estos sonidos traían malos augurios, ya que, la persona que los escuchaba estaba por morir.

De esta manera algún ilustre bardo (rapsoda) cantaba:

*El búho grazna,
el perro aúlla,
el indio muere;
parece chanza pero sucede.*

- **Cuenca, Patrimonio Cultural de la Humanidad** -

La ciudad de Cuenca fue declarada Patrimonio Cultural de la Humanidad el 1 de diciembre de 1999 por la Unesco. En el lado izquierdo observarán una placa que rememora dicha declaratoria, que resalta el valor histórico y cultural de nuestra ciudad, puesto que las razones principales para que sea declarada como ciudad patrimonial, fue su conservación del trazado original realizado por



los españoles en la época de la Colonización; además de su arquitectura que aún se combina entre las épocas incásica, cañari, colonial, republicana y moderna; y por supuesto, por conservar sus tradiciones como la vestimenta de la chola cuencana, el Pase del Niño Viajero, entre otros.

- Catedral Vieja -

Al lado derecho pueden observar la Catedral del Sagrario, popularmente conocida como la Catedral Vieja. Es el edificio más antiguo conservado en la ciudad, y fue levantada sobre la estructura de piedras de origen inca-cañari, las cuales se pueden observar aún en las bases de esta iglesia. Se comenzó a



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

construir con los inicios de la fundación de la ciudad. Se han realizado varias ampliaciones durante su historia. Con la construcción de la nueva catedral, ésta quedó abandonada y se fue deteriorando. En 1999 comenzaron las obras de restauración que duraron hasta el 2005.

Su interior está repleto de muestras históricas de su pasado. Se conserva el órgano de fuelles construido en 1737, es una pieza muy admirada por los historiadores, dadas sus dimensiones, se necesitaban cinco personas para poder hacerlo sonar, una en el teclado y cuatro en los fuelles. Las capillas del interior contienen grabados de la época de gran belleza y valor histórico, además de muebles y ornamentos antiguos.

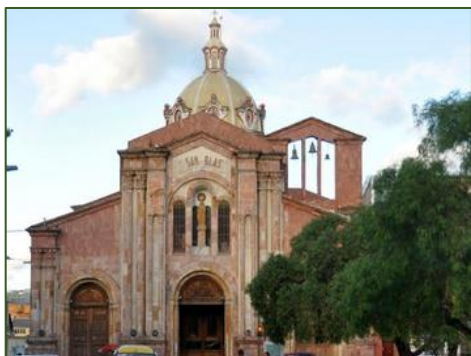
- Corte Provincial del Justicia del Azuay -

Hacia el lado izquierdo, se observa el edificio de la Corte Provincial de Justicia del Azuay, el cual fue construido por Francisco Espinoza Acevedo entre los años 1915 y 1924, en un primer momento albergó la Universidad de Cuenca. La construcción posee detalles de estilo neoclásico, los gruesos muros son de ladrillo fabricado y recubierto con mármol finamente labrado, en el interior existe un bello patio que sirve en la actualidad como vestíbulo del Teatro Sucre.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

- San Blas -



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

centro.

Vemos ahora la plaza de San Blas, tiene forma rectangular. Este espacio libre existe desde los tiempos de la colonia. Entroniza la plaza la iglesia de S. Blas, levantada en 1557. La plaza ha tenido varias remodelaciones, la última en 2004 donde se ha intentado conservar la sencillez del entorno y sus jardines que confluyen en el

- “Juanito de la bicicleta” -

No se sabe en qué momento Juanito adquirió una enfermedad mental, la misma que, lógicamente, no le permitió desarrollar, algunos decían que padecía de esquizofrenia, lo cierto es que Juanito era una persona muy querida en la ciudad.

Juanito frecuentaba las iglesias y el Centro Histórico, siempre iba con un camión de juguete, que atado a un cordón le permitía que este hombre lo lleve sujetado a su dedo índice y lo arrastrara por las aceras de la ciudad. Juanito

era un hombre completamente descomplicado, le encantaba estar presente en los Viacrucis, Pases del Niño y todo evento que se festejaba en la ciudad. Era un hombre muy tranquilo, sin embargo, cuando alguien lo molestaba Juanito respondía enojado y con groserías.

Juanito de la bicicleta es un personaje que representa al niño que todos llevan dentro. La ternura y la inocencia eran los atributos más destacados de este individuo, por lo que se ha convertido en una leyenda tradicional de Cuenca.

- **La Picota del Rollo** -

El Barrio de las 5 esquinas tiene una historia que se remonta a la época hispana. En el centro de la plaza, antiguamente, se destacaba una picota sobre una tarima alta de ladrillos y cal. Aquí se ajusticiaban a bandidos y malhechores, después de haber



sido juzgados por las autoridades del cabildo de la ciudad. **Fuente:** Jessica Novillo y Andrés Castro

- **“María la guagua”** -

Cuando María había venido a Cuenca era una campesina muy humilde, que esperaba mejorar su calidad de vida. Era muy común ver a esta mujer en dos lugares: barrio el Vecino y las escalinatas del río Tomebamba.

En ocasiones María fue abusada sexualmente, además de maltratada y estropeada por unos cuantos borrachos y hombres abusivos. Al poco tiempo de sufrir estas agresiones, la pobre mujer dio a luz en plena pobreza y soledad, y al no poder soportar estas circunstancias el bebé murió en brazos de su madre a plena luz del día.

Sin embargo, María seguía afanada en cargar a su niño que putrefacto y de mal olor fue arrancado de sus brazos por parte de algunos vecinos. María, lógicamente, no aceptó la situación y llena de emociones al fin cayó en la



locura. Entonces, con un poco de trapos armó un muñeco, y convencida que era su bebé, lo llevaba con ella todo el tiempo, demostrándole acciones de cariño y maternidad. Esta situación era motivo de bofa, pues los muchachos de la ciudad se burlaban de las acciones de María con su muñeco de trapo, y para divertirse le arrebataban el muñeco; jugaban ubicándose en las esquinas de la calle, lanzándose entre ellos al niño, mientras la gente animada gritaba:

-¡María, la guagua!

La desesperada mujer no hacía más que seguirlos a gritos y saltos, hasta que al final del juego terminaba desesperada por volver a cobijar a su “hijo”.

A María le encantaba maquillarse en exceso y salir a caminar por la calle. Cuando se encontraba con algún abogado, médico, militar o cualquier hombre de profesión ella les reclamaba la paternidad de su hijo, y estos para evitar ciertas situaciones huían a carreras.

Así es como María la Guagua se convierte en un símbolo del amor materno de la mujer de nuestra ciudad; la madre sacrilegio hasta la muerte.

- Calle Rafael María Arízaga (Iglesia de San José el Vecino) -

La calle Rafael María Arízaga se conocía antiguamente por la calle real del Vecino. Esta arteria conserva su trazado original y su suelo de adoquín de piedra andesita. Destaca la iglesia de S. José de estilo renacentista. Posee una torre campanario que domina la perspectiva de la calle. No

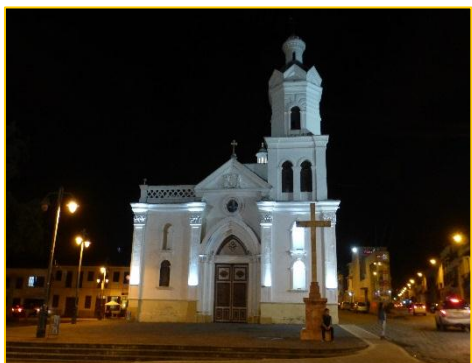


Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

encontramos con balcones floridos, tiendas de artesanos y veredas antiguas que abrigan las historias más primigenias de la ciudad.



- Plaza e Iglesia de San Sebastián -



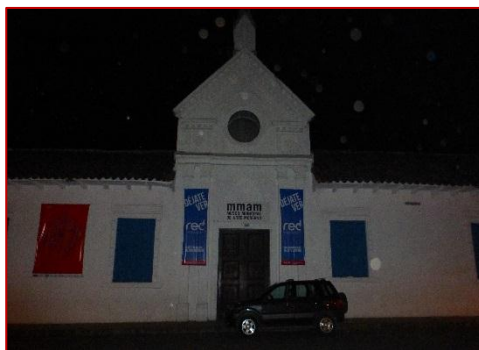
Estamos en el límite oeste del centro histórico. Verán la iglesia de S. Sebastián, llama la atención su única torre, el edificio fue alzado en 1560. Antiguamente era conocida como la parroquia de los indios, dado que esta estaba ubicada en las afueras

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro de la ciudad y servía para el culto popular.

Junto a la iglesia, verán la plaza Miguel de León. En este lugar se celebraban antiguamente corridas de toros. Era un lugar muy colorido, lleno de bailes, fiestas y concurrido por toda la ciudad en la época colonial. Guarda historias de variado tipo, como la muerte de uno de los integrantes de la Expedición Geodésica de 1736 que fue asesinado en unas circunstancias parecidas a las de la ópera Carmen de Bizet.

- Museo de Arte Moderno -

El Museo de Arte Moderno fue construido en 1876 como casa de acogida para alcohólicos y su rehabilitación; posteriormente fue cárcel, pero tras una fuga masiva en 1939 quedó en desuso y se fue deteriorando, hasta que en 1981 la



municipalidad lo destino para sede permanente de arte moderno de la ciudad. En su interior hay exposiciones de grandes artistas ecuatorianos como el vidriero Larrazábal

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

Continuamos el recorrido por la calle Coronel Talbot y por la Av. Presidente Córdova. Les pedimos a las personas que nos acompañan en la parte alta del bus turístico, no se levanten del asiento y tengan precaución con los cables



tendidos, dado que pasamos por una zona de riesgo por culpa de esos tendidos.

- **“Los gagoges”** -

Los gagoges eran criaturas que tenían la forma de un perrito faldero de color blanco y tenían el llanto muy parecido al de un bebé recién nacido.

Estos aparecían con su tenebroso llanto para asustar a las parejas que realizaban relaciones afectuosas prohibidas.

Cuando ocurría lo dicho anteriormente, la persona que lograba capturar al gagón cogía un poco de carbón y pintaba la frente de dicha criatura, pues lógicamente, la pareja que había sido sorprendida por este gagón también aparecía pintada la frente, por lo tanto, toda la ciudad se enteraba de dicho desliz.

- **Calle Larga** -

Entramos en una calle imprescindible y emblemática de la ciudad, la calle Larga. A su izquierda verán el Mercado 10 de Agosto, un lugar popular y comercial, donde el pueblo se desenvuelve de manera espontánea, verán mujeres ataviadas con



las faldas o polleras tradicionales, coloridas y vistosas, con sus sombreros de paño y el pelo trenzado. Las conocemos como cholas cuencanas.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

En la calle Larga podrán disfrutar de una zona de bares, restaurantes y hoteles importante debido a que es una arteria enfocada al ocio y el esparcimiento. Es una calle con un gran reclamo para la diversión nocturna de la ciudad (Méndez, 2013).

- **Plaza de la Merced.-**



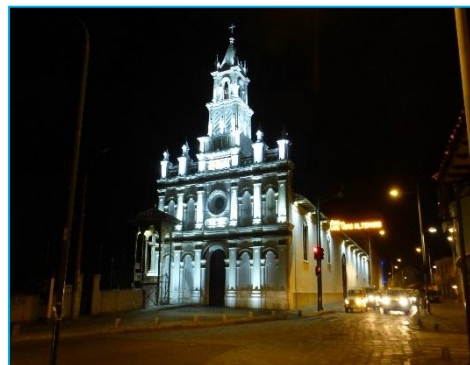
En el lado izquierdo verán la iglesia y la plazoleta de la Merced, se empezó a construir en 1850. Es esa época esta iglesia entronizaba un barrio aristocrático. El aventurero francés De Gabriac relató en sus crónicas, el ambiente festivo de este lugar en 1867.

- **Barrio de Todos Santos** -

Entramos ahora en un barrio tradicional de la ciudad, el barrio de Todos los Santos. Fue un lugar de conexión con el exterior de la ciudad y por tanto un lugar especialmente artesanal, antiguamente destacaban sus panaderías con sus hornos de leña. Las especialidades en pan de esta zona son: rodilla de cristo, mestizo raspa garguero, guarniciones, suspiros, entre otros.

- **Iglesia de Todos Santos** -

En el lado derecho verán la Iglesia de Todos los Santos, el templo, antes conocido como: Ermita del Uzno fue construido por los fundadores de la ciudad en el lugar donde los incas hacían sacrificios. Su nombre actual se debe a que la iglesia albergaba



innumerables tallas de santos y vírgenes.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

- **“El suco de la guerra”** -

Este era un leñador que frecuentaba los barrios Todos Santos, La Merced y Los Obreros. Era el encargado de distribuir la leña a las panaderías de estos sectores, pues era uno de los pocos que se dedicaban a este trabajo, además de dejar su mercancía a cómodos precios.

Era fácil de reconocerlo porque su aspecto físico era inconfundible: colorado, pelirrojo, pecoso, pequeño y gordo, con ropa remendada, cabizbajo y con un saco de leña sobre su espalda. Caminaba zigzagueando y un poco tímido ante la mirada de los adultos, pero si se trataba de la mirada de un niño, el Suco de la Guerra caminaba todo erguido y orgulloso.



-El Suco, el Suco, el Suco

Gritaban los niños cuando lo veían asomar por la subida de Todos Santos con su saco y su ropa mugrienta. Pues el Suco divertía a los niños con sus historias de la guerra. A cambio de un cigarrillo se paraba en la vereda y apoyado en la pared sacaba sus dotes de historiador y empezaba a narrar a los niños del sector. Pues sí, el Suco aseguraba que él había participado en la Guerra del 41, y que fue tan importante soldado que ningún otro le pudo igualar. Contaba que tuvo que enfrentarse ante un pelotón de 400 hombres él solo, algunos habían muerto ante su fuerza y otros sólo se habían rendido; era tan valiente que se había subido a un tanque de guerra a disparar él solo porque el capitán de este se encontraba herido; contaba que había salvado la vida a muchos de sus compañeros y que incluso los había sanado las heridas de guerra en plena selva. El Suco era un gran historiador, por eso los niños lo admiraban mucho, pero a un adulto era difícil de que le convenza, ya que, el Suco siempre contaba lo mismo y a la final se inventaba la historia más farsa: Cierta día el Suco iba caminando en medio del campo de guerra, agitado cargado su ametralladora fue interrumpido por una presencia extraña, el diablo se lo había presentado en persona disfrazado de soldado enemigo y lo amenazaba a muerte, pero el Suco como siempre valiente lo apuntó con su arma hasta que el diablo tuvo que suplicarle que lo deje vivir y que no lo volvería a molestar.

Es por esta razón que ningún adulto se le acercaba ni mucho menos le hacía caso a sus conversaciones e historias ficticias. Lo cierto es que el Suco fue un personaje muy querido por los niños de la ciudad, además de ser uno de los más contribuyentes a la industria panadera, ya que gracias a él, las monjas de las Conceptas y del Carmen, y todos los panaderos del centro podían llevar a cabo sus labores.



- Museo del Banco Central -



En el lado derecho verán una gran edificación, es el Museo del Banco Central. Un lugar importante para el estudio de la etnografía del lugar y del Ecuador. Hay una importante exposición numismática de nuestra historia.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

- Iglesia del Vergel -

En el frente podrán observar la iglesia del Vergel, de estilo hispano, construida sobre los restos de una antigua iglesia derruida por una crecida del río en 1950.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

- Barrio de las Herrerías -

Este es el llamado Barrio de las Herrerías, debido a que en la época de la Colonia se asentaban aquí los artesanos herreros, quienes aprovecharon que por aquí pasaba el camino del Inca para emplazar sus fraguas y cubrir las demandas de aperos, herrajes, frenos, espuelas de hierro forjado para los caballos que fueron el principal medio de transporte en aquella época.

- “El Chuzalongo” -

El Chuzalongo tiene la apariencia de un niño de seis años, es pequeño y muy inquieto. La única y macabra diferencia es que tiene un miembro viril extremadamente enorme, este siempre está enroscado en el cuerpo del Chuzalongo.

Este extraño ser tiene una cabellera muy larga y suca, además vive en la montaña. Cuando uno va a la montaña es preferible tomar precauciones para que no le coja el “mal aire” (malas energías) del Chuzalongo, pues provoca la

muerte. Es muy sencillo: se arranca una rama y se marca el territorio, así el Chuzalongo no puede hacer nada.

Cuentan que una noche tormentosa un humilde agricultor se encontraba preocupado por su ganado que estaba solo en lo alto de la montaña, con pena de que sus animales se mojen les pidió a sus hijas que fueran a encerrar el ganado en una granja cerca de la montaña.

Cuando las hijas estaban amarrando al ganado alguien tocó la puerta de la granja. Las hijas abrieron la puerta pero no había nadie y la volvieron a cerrar. Cuando volvieron a terminar con su tarea se encontraron con un pequeño ser que tenía un miembro viril enorme dentro de la casa, entonces las muchachas empezaron a gritar espantadas.

Pasaron varias horas y las chicas no llegaban a casa, el agricultor preocupado decidió subir al monte a buscar a sus hijas. Con una escopeta y montado en un caballo el agricultor iba desesperado en medio de la tormenta. De lejos observó la luz encendida de la cabaña, se apresuró y derrumbó la puerta. Vio la peor escena: sus dos hijas descuartizadas en medio de un charco de sangre y frente a ellas, el Chuzalongo terminando de limpiar su falo, saltó y corrió. El agricultor jamás lo volvió a ver.

- Ruinas de Todos Santos -

Estamos entrando en la zona arqueológica de la ciudad. Antes de la llegada de los españoles habían dos culturas importantes y en aquel entonces confrontadas: la cultura cañari y la cultura inca.

En el lado derecho verán una serie de restos



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

arqueológicos, restos de las construcciones originales de las culturas mencionadas. Fueron descubiertas en 1972 por casualidad. Hay los restos de un canal de agua construido por cañaris y ampliado por los incas. En el museo

Manuel Agustín Landívar podrán ver piezas arqueológicas halladas en el lugar y las restauraciones de los restos encontrados.

- **Puente Roto** -



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

En el lado derecho verán uno de los iconos visuales de la ciudad, es el Puente Roto, que fue construido en 1840 y que era uno de los principales accesos a la ciudad en el Siglo XIX. Lo que ven, son los restos que dejó la mencionada crecida del Tomebamba. Dejado

en el olvido, hoy es una imagen y reclamo importante de la ciudad. En la parte baja se realizan exposiciones pictóricas, musicales y representaciones de arte dramático, todo en consonancia con el espíritu artístico de la ciudad.

- **Colegio Benigno Malo** -

En el lado derecho, tienen el Colegio Benigno Malo, construido en 1923, de estilo neoclásico francés, un modelo arquitectónico que pretendía ensalzar los lugares de enseñanza como templos del saber y por tanto, encarna como mensaje visual, el poder de la razón. Coronada en cúpulas es dueña de su propia imponentia.



Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

- **“Maldición de la Mama huaca”** -

Mama Huaca salía a caminar por las pampas y sementeras, siempre en las noches de luna llena y sin lluvia. A Mama Huaca no le gustaba la lluvia porque viene del cielo, y ella era parte del demonio. Dicen que ella tenía el pelo bien negro. La bisabuela de un amigo le contó que antes los sapos parían sapos guaguas -como las guaguas humanas- hasta que una noche de luna llena Mama Huaca salió a caminar y los sapos pidieron agua al cielo, en seguida



empezó a paramar y a mojarse el cabello negrísimo de Mama Huaca. Entonces el pelo de ella empezó a hacerse sucú, y llena de iras echó una maldición a los pobres sapos, diciendo que en adelante ellos iban a poner huevos, así como las lagartijas, y de estos saldrían las crías.

Sin embargo, Mama Huaca creía que sólo en aquella noche su cabello estaría así, y que luego volvería a la normalidad, pero se llevó la sorpresa cuando la siguiente noche que salió a caminar su cabello no había cambiado en absoluto. Entonces, llena de cólera les indicó a los sapos que de los huevos que pongan no saldrán las crías, sino que saldrán shugshis, y que los taitas tendrán que ayudarles a que se desarrollen, tendrán que ir comiendo la cola del shugshi hasta que empiecen a salir las manos y los pies. Una vez que el sapo se desarrolle tendrá que vivir en la cocha de agua podrida, por el resto de su vida.

Además, les dijo que las primeras dos crías que tengan se los llevaría con ella, serían pequeñas y verdes. Desde entonces, pequeños sapos, que lloran de otra forma, salen todas las noches: *croac -croac* pidiendo que la cabellera de Mama Huaca vuelva a ser oscura, sino los taitas tendrán que cargar a las guaguas shugshis hasta que se hagan sapos.

- Mirador e Iglesia de Turi -

Siguiendo nuestra ruta, tomamos la autopista para luego enderezar el camino a Turi, donde está el mirador más importante de la ciudad. En el recorrido podrán observar los lugares más destacados del centro de Cuenca, como son la Catedral y las



diferentes iglesias. Podrán apreciar también **Fuente:** Cuencanos.com

el predominante color rojizo que caracteriza la ciudad, debido a la construcción al ladrillo y de las tejas de los edificios.



En el mirador hay unas sorprendentes vistas panorámicas del sistema montañoso que rodea la ciudad. Hay un mapa de la zona realizado en cerámica que muestra e informa los detalles de la vista.

- **“El árbol del diablo”** -

En antaño los sectores de Las Tres Tiendas y La Gloria eran considerados malignos, pues debido a la gran cantidad de quintas con numerosos bosques de árboles era la guarida perfecta del diablo. Los árboles escogidos por este ser eran los de tocte (nogal) porque estos eran coposos y sombríos.

Pues bien, el diablo solía aparecerse en persona por estos barrios. Algunos juguistas jóvenes de ese tiempo afirmaban que el maligno se presentaba frente a ellos: subido en un árbol de nogal, tocando una guitarra y riéndose a carcajadas, esto provocaba el susto más grande para cualquiera que lo vea.

Sin embargo, las beatas, chismosos y demás gente de la ciudad afirmaban que la aparición del diablo frente a los jóvenes bohemios surgía efecto en cuanto al poder de voluntad que estos adquirirían para dejar los vicios.

-Parada de 20 minutos para disfrutar de la vista panorámica, disgustar el tradicional canelazo y los juegos pirotécnicos’

- **“Las brujas de San Roque”**- (para contar en la Av. 12 de Abril y Av. Loja)

Las Brujas de San Roque salían en las noches de luna tierna, en ese tiempo en el que la luz eléctrica no existía aún, en sus escobas. Pocas veces uno que otro borracho que se quedaba dormido en la calle podía verlas al escucharlas hablar, pues las brujas mientras volaban iban repitiendo en voz alta:

– *¡De valle en valle! ¡De villa en villa! ¡Sin Dios ni la Virgen María!*

En manada atravesaban el puente del Vado y se dirigían, en primer lugar, a visitar a la Zaldúas, que vivían en el barrio San Sebastián. Las Zaldúas eran las hechiceras más importantes de esta ciudad. Las Brujas de San Roque las



visitaban con el fin de aprender algunos de sus trucos, recetas y pócimas de amor.

Las Zaldúas sabían de todo: oraban el “Padre nuestro” y “El Ave María” al revés, conocían todo sobre la Santa Cruz de la Caravaca para curar a los enfermos, sabían preparar la manteca de oso y la uña de la gran bestia para evitar que la sábila, que amarrada con una cinta roja en el umbral de la puerta principal de la casa ahuyentaba a los ladrones y a la mala suerte, se marchite. Estas también eran muy vengativas, pues hacían que la leche que las vecinas ponían a hervir en el fogón se corte cuando escuchaban que estas hablaban muy mal de ellas. También provocaban hipos y estornudos a sus enemigos, además de difundir la peste a las gallinas y cuyes, y lo más terrible, permitían que el granizo acabe con las huertas de coles.

Pese a la mala fama de ser muy perversas, la gente del pueblo también las visitaba con el fin de pedirles algunos servicios, ya que la Zaldúas eran las más entendidas para curar el “Espanto” y el “Mal de ojo” a los guaguas. El acto de curación constaba en frotar sobre el cuerpo del niño enfermo una caja de fósforos, una moneda de sucre, algunos clavos de acero, un huevo fresco, un atado de ruda, altamisa, romero y floripondio, además de soplar en la cara del guagua un buen poco de trago puro, y de dibujar tres cruces hechas de ajo y ceniza en la frente, en el pecho y en la mitad del abdomen. Esto era el mejor remedio para curar a un ojeado, ya que enseguida de este ritual el niño paraba de llorar.

Las Zaldúas eran las únicas que tenían todas las imágenes de los santos negros: San Gonzalo Grande y San Gonzalo Chico. También, era muy común encontrarse en sus casas con los 7 perros gordos, los mismos que eran descendientes directos de los Allcus (que estuvieron antes de la conquista), estos tenían muchos lunares en el lomo y calentaban los pies de estas hechiceras en las noches frías, sobre todo las de julio y agosto. Otros animales de encanto para las Zaldúas eran los gatos negros. A estos les encantaba dormir sobre las vigas tiznadas por el humo de la cocina, pero su encanto terminaba cuando escuchaban la voz de su dueña que los ordenaba alejarse,



entonces asustados escapaban por las cabezas de los curiosos, pues ahí se agarraban a fuertes rasguños y maullaban espantosamente mientras buscaban la manera de huir.

Dicen que un día La Mama Michi quiteña fue en busca de las Zaldúas para que le ayuden a eliminar un hechizo del que fue víctima su hija. Rosa Mercedes, hija de La Mama Michi quiteña, tenía un puesto de papas en la plaza San Francisco justo al frente de la Culibronce, quien afirmaba que la hija de dicha señora estaba acaparando toda la clientela. Cuentan que en una ocasión la Culibronce le regaló un plato de puerco hornado a Rosa Mercedes, quien en seguida de acabarse el platillo cayó con dolores terribles y echaba espuma de la boca, terminando parapléjica y con poca capacidad intelectual. La Mama Michi quiteña les entregó a las Zaldúas un par de “dormilonas” (zarcillos antiguos con oro y perlas) la hija se recuperó en seguida, aunque no sirvió de mucho porque murió a los tres meses. Al tiempo se enteraron que la Culibronce había sido una bruja bien preparada, fue la única vez que alguien pudo ganar a las Zaldúas.

En fin, luego de visitar a las Zaldúas las Brujas de San Roque se dispersaban a otros sectores: Santo Domingo, El Cenáculo, San Blas, la Catedral vieja y nueva, María Auxiliadora, al Vergel, y cuando ya estaba amaneciendo pasaban por debajo del puente del Río Matadero, del Yanuncay o del Tarqui, de ahí se dirigían directamente a Turi o al Valle, montadas en sus escobas iban de un lado a otro. Al terminar se reunían en una enorme cueva, algunos decían que se encontraba en el Boquerón y otros en los cerros del Cajas, lo cierto es que allí se reunían a besar el rabo (cola) del diablo, quien las esperaba siempre con forma de chivo: con cuernos y barba. De esta barba se derramaba un aceite con el que las brujas se frotaban la cara, brazos y piernas, además de ayudarlas a volar más rápido y alto, y en ocasiones les permitía volverse invisibles.

Pese a todos los poderes que estas brujas poseían, muchas personas se atrevieron atrapar a estas mujeres. Dicen que si uno pone una lavacara llena



de agua en el patio o en una huerta y junta los dedos índices de sus manos en forma de cruz, o dejar caer un rosario en el suelo y gritar:

-¡Detente!

Cuentan que en una madrugada así ha caído una bruja en una huerta junto al Padrón, pero la bruja se ha levantado rengueando y en seguida se ha ocultado entre las tapias, cuando la fueron a ver ya no había ni un alma.

De igual manera, Alejo Llivipuma cuenta que cuando él era un soldado hacía de guardia con algunos amigos en San Blas, de pronto escucharon a una bruja que pasaba por encima de sus cabezas riéndose. Es cuando este grupo de hombres lanzaron un rosario en el suelo y la bruja cayó frente a ellos. Cuando ellos la vieron esta les dijo:

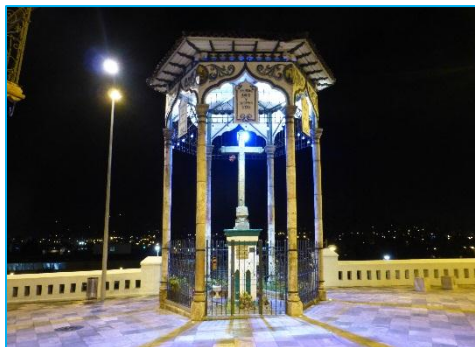
– *¡Ay señores! no sean malitos, cuidado en ir a avisar lo que me han visto volar ya no he de hacer más.*

En seguida la bruja sacó unos zarcillos de “oro” y les regaló a los hombres. Ellos fueron a la cantina de Don Naranjo y pidieron mucho para beber. Como no tenían dinero en efectivo decidieron pagar con los zarcillos que les regaló la bruja, pero se llevaron la sorpresa cuando los sacaron del bolsillo y se encontraron con majal de vaca. Alejo Llivipuma cuenta que no podían explicarse lo sucedido, y que Don Naranjo les había explicado que eso era obra de brujería. Les contó que una bruja bien conocida vivía ya mucho tiempo en San Blas y que en cierto tiempo había sido una excelente cocinera de caldo de patas, esto era cuando por el Vado los leprosos bajaban en hermosos caballos blancos y ahí mismo paraban a descansar.



- Barrio de El Vado -

Estamos entrando por el histórico barrio del Vado. En las actas de fundación de la ciudad, se instalaron en este lugar de cruce con el río, cuatro cruces. Aquí los viajeros con destinos a otras ciudades y lugares, se encomendaban a Dios y rezaban por su



destino, o los que llegaban podían dar las gracias. Pensemos que en los siglos XVI hasta el XIX, la suerte de los viajeros estaba expuesta a los bandoleros y a los infortunios climáticos de una manera frecuente, viajar era todo un desafío que hoy muchos no se atreverían a realizar.

Fuente: Jessica Novillo y Andrés Castro

El barrio, por tanto, era un lugar de entrada y salida importante. En su lado izquierdo verán la Cruz del Vado, antiguamente era de madera, pero en 1881 fue levantada la que ustedes ven.

- “El farol de la viuda” -

La viuda solía deambular por el Vado cubierta el rostro con una manta y en la mano llevaba un farol. Se dice que tenía la cara demacrada y que solo en la noche, mediante la luz del farol, mostraba su rostro. El Vado era el lugar escogido por las personas para cometer idilios, entonces la viuda caminaba por aquí con el fin de espantar a las parejas pecaminosas.

Al quedar viuda esta mujer tuvo un nuevo amor y para poder disfrutarlo asesinó a su hija y la abandonó en una quebrada. Todas las noches caminaba por el Vado a las orillas del río buscando el alma de su hija, ya que esta no le dejaba disfrutar de su nuevo romance.

La viuda se enfrentaba a situaciones peligrosas, pues en ciertas ocasiones tuvo que encontrarse con los canes del “Taita Chavaco”. Muchas de las veces fue salvada por sus gestos: caricaturales y jocosos, ya que la luz de la luna permitía ver su rostro demacrado y espantoso.

Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres

Deambulando y asustando a todo el que la veía llegaba hasta su aposento que estaba ubicado en la Cruz del Vado, junto a la Casa de los Ruidos. Muchos testigos han afirmado que justo en pleno Vado todas las noches se escucha a algún gagón y a un doctor que lanza piedrecillas a la ventana de su amada, la viuda. Además es muy común escuchar las coplas que el amante dedica a la viuda:

*-Anoche me fui por verte
por encima del tejado,
salió tu mama y me dijo:
este gato está cebado...
o esta otra más enjundiosa.
Anoche me fui por verte
Por debajo del canayuyo
Salió tu mama y me dijo:
Todo lo de mi hija es tuyo...*

- Iglesia de El Carmen -

En la plaza, vemos la Iglesia del Carmen de la Asunción. Es un edificio construido en 1730. Su planta es de estilo renacentista y su fachada se encuentra adornada por una elegante portada tallada en piedra.



Fuente: Cuencanos.com

Junto a la Iglesia, verán el Convento de las Carmelitas, fue fundado en 1682 por cuatro religiosas venidas de Quito. A imitación de los claustros quiteños, el monasterio del Carmen se construye torno a un jardín; en cuyo centro hay una pila de alabastro. Desde la época colonial, un gran tesoro cultural ha sido conservado por las carmelitas descalzas de este monasterio. Las religiosas



disponen de una venta de dulces, vinos y especialidades tradicionales. Como son monjas de clausura, lo realizan a través de un torno.

Antes de terminar nuestro recorrido, les recordamos que tienen a su servicio la oficina de Información Turística que se encuentra diagonal a la estación de este bus, donde podrán adquirir gratuitamente la Agenda Cultural de la ciudad, para que puedan organizar sus visitas y aprovechar los eventos culturales que se realizan durante su estadía.

Hemos llegado al final de nuestro recorrido nocturno. La empresa de transporte turístico VanService/Cotratudossa y las personas quienes tenemos el honor de servirles les damos las gracias por dejarnos compartir un poco de las leyendas de esta gran ciudad de Cuenca,

Esperamos que lo hayan disfrutado y poderles servir en otra oportunidad. Muchas gracias.



CONCLUSIONES

De acuerdo a los objetivos, tanto el general como los específicos, se establecen las siguientes conclusiones, a las que se ha llegado una vez finalizado el proceso de investigación:

- Con respecto al planteamiento de una propuesta para el mejoramiento del servicio de recorridos en buses turísticos panorámicos existentes en la ciudad de Cuenca, se han reestructurado dos guiones nuevos y completos para la Ruta Norte y Sur, que se ponen al servicio de las dos empresas de transporte de recorridos turísticos de la ciudad: Cotratudossa y VanService.
- Se ha analizado el servicio de buses turísticos panorámicos a nivel internacional, nacional y local, obteniendo, en primer lugar, experiencias enriquecedoras de los servicios a nivel internacional, especialmente en cuanto a estrategias de promoción y alternativas de servicio, las cuales se han utilizado para plantear propuestas para el caso de las dos empresas locales. En cuanto al análisis de los guiones, se ha encontrado que los guías de turismo no cuentan con una herramienta de este tipo, lo cual ha dificultado que se ofrezca un servicio profesional.
- Se han podido establecer estrategias de mejoramiento para los recorridos y los guiones utilizados actualmente por las compañías de servicio de buses panorámicos en la ciudad de Cuenca, a través de la exposición de una lista de propuestas para manejar la promoción, la difusión y marketing de las empresas, con enfoque en el aprovechamiento de las relaciones públicas con empresas del sector turísticas de la ciudad para generar socios estratégicos que impulsen el servicio de los recorridos turísticos.
- Se ha propuesto un recorrido alternativo nocturno para innovar el servicio de buses panorámicos en la ciudad, el cual lleva el nombre de



“Noches de Leyenda” y busca aprovechar la belleza y la bohemia que presenta Cuenca, para crear un servicio en el cual los turistas puedan escuchar sobre las historias que se cuentan en las calles de la ciudad y que hacen parte de su patrimonio cultural. Esta propuesta incluye un análisis de la demanda en base a tablas y gráficos estadísticos, así como un Plan de Marketing sintetizado y un guion interpretativo exclusivo para esta ruta.



RECOMENDACIONES

De acuerdo a las conclusiones anteriores, se plantean las siguientes recomendaciones como alternativa a las situaciones encontradas en este trabajo de investigación:

- El contenido de este trabajo de investigación, se pone a disposición de las empresas Cotratudossa y VanService, con la finalidad de que conozcan experiencias de este tipo de servicio a nivel internacional, y se puedan tomar aquellas que puedan beneficiar a la prestación de un servicio de calidad en nuestra ciudad.
- De igual manera, se recomienda que los guiones reestructurados sean puestos a disposición de los guías de turismo de estas dos empresas, para que se constituya en una herramienta que facilite su trabajo, permitiendo brindar información amplia y veraz a los turistas que visitan nuestra ciudad.
- Dentro de las estrategias presentadas en este trabajo de investigación, se destaca la necesidad de que las empresas realicen programas de capacitación para su personal, en temas como la atención al público, técnicas de ventas y guianza. Por tal razón, se invita a los empresarios a emprender acciones que permitan a sus empleados continuar con su formación profesional y fortalecer el servicio brindado.
- La propuesta “Noches de Leyenda” se pone al servicio de los empresarios de las empresas investigadas, o cualquier emprendedor, que desea ingresar al mercado turístico con una idea de negocio novedosa, ampliando las alternativas para quienes nos visitan, y se pueda presentar a Cuenca como una ciudad con variedad de propuestas para el deleite de propios y extraños.



BIBLIOGRAFÍA

- Barcelona Bus Turistic. (2015). *Barcelona Bus Turistic*. Obtenido de www.barcelonabusturistic.cat
- Cabarcos, N. (2006). *Promoción y venta de servicios turísticos*. Madrid: Ideaspropias Editorial .
- Cotratudossa. (2014). *Cotratudossa*. Obtenido de www.cotratudossa.com
- Cotratudossa. (2015). *Transporte Turístico Cotratudossa*. Recuperado el 5 de Marzo de 2015, de [cotratudossa.com: http://www.cotratudossa.com/#!bpanoramico/c10my](http://www.cotratudossa.com/#!bpanoramico/c10my)
- De la Torre, O. (1992). El turismo. Fenómeno social. *Fondo de Cultura Económica, México*, 25.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y Gestión de Servicios*. Madrid: Diaz de Santos.
- Guayaquil Visión. (2014). *Guayaquil Visión*. Obtenido de www.guayaquilvision.com
- Pérez, H. (31 de Julio de 2013). *Slideshare*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/pheniix1/diseo-de-rutas-y-circuitos-turisticos>
- Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio*. Málaga: Editorial Vértice.
- Quesada, R. (2007). *Elementos del Turismo*. San José: EUNED.
- Quesada, R. (2010). *Elementos de turismo: teoría, clasificación y actividad*. San José: EUNED.
- Quito Tour Bus. (2015). Obtenido de Quito Tour Bus: www.quitotourbus.com
- Red Sightseeing. (2015). *Red Sightseeing*. Obtenido de www.redsightseeing.com



Tapia, J., & Tigre, A. (2006). *Elaboración de una guía turística comunicacional de la provincia del Azuay*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.

The Original Tour London. (2015). Obtenido de The Original Tour London:
<http://www.theoriginaltour.com/>

Ubidia, A. (1983). *Cuento popular andino*. Quito: Instituto Andino de Artes Populares del Convenio Andrés Bello.

Valencia, J. (2014). *Boletín Turístico*. Obtenido de <http://www.boletin-turistico.com/diccionarioturismo/Diccionario-1/C/CIRCUITO-TUR%C3%8DSTICO-197/>

**ANEXOS****Anexo 1. Modelo de encuesta****ENCUESTA DE SERVICIO EN BUSES TURÍSTICOS DE LA CIUDAD DE CUENCA**

CONFIDENCIALIDAD: Toda la información proporcionada por usted es estrictamente confidencial; por lo tanto, no se difundirá en forma individual, ni tampoco podrá ser utilizada para fines tributarios u otros que no sean de carácter académico.

1. Edad

a.	12-17	
b.	18-25	
c.	26-35	
d.	36-45	
e.	46-64	
f.	65 o más	

2. Sexo

a.	Masculino	
b.	Femenino	

3. Ocupación

a.	Estudiante	
b.	Quehaceres domésticos	
c.	Dueño de negocio	
d.	Empleado	
e.	Otro, especifique	

4. Nacionalidad: _____ **Ciudad:** _____

1. SEÑALE CON UNA X FRENTE A LA OPCIÓN QUE CORRESPONDE CON SU OPINIÓN, APLICANDO LA SIGUIENTE VALORACIÓN:

1= MUY BUENO	2=BUENO	3= REGULAR	4= MALO	5= MUY MALO
---------------------	----------------	-------------------	----------------	--------------------

Cómo calificaría usted...	1	2	3	4	5
1. El conocimiento del guía y su habilidad para manejar al grupo					
2. La coordinación del tiempo para que usted pudiera conocer los sitios turísticos					
3. La imagen que brinda la empresa, a través del bus (limpieza, orden, comodidad) y del personal que le atendió.					
4. Disponibilidad del personal para ayudar y proveer un pronto servicio.					
5. La capacidad del personal para responder a sus preguntas.					
6. La seguridad de viajar en este bus.					
7. El desempeño general del guía					
8. El desempeño general del conductor					
9. El desempeño general del vendedor de tickets					



10. Su grado de satisfacción con el servicio					
11. El precio ofertado por el servicio					

2. SEÑALE CON UNA X EN EL CASILLERO CORRESPONDIENTE A SU OPINIÓN SOBRE EL SERVICIO RECIBIDO:

12. ¿Con quiénes compartió este servicio?

Familia	
Amigos	
Compañeros del trabajo	
Vine solo	

13. Volvería a utilizar nuestros servicios

Si	
Tal vez	
No	

14. Recomendaría este servicio a otras personas

Si	
Tal vez	
No	

15. ¿Le interesaría un recorrido panorámico por la ciudad de Cuenca durante la noche?

Si	
Tal vez	
No	

16. ¿Le interesaría conocer las leyendas tradicionales que conserva la ciudad de Cuenca?

Si	
Tal vez	
No	

17. Comentarios y/o sugerencias

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



Anexo 2. Stickers

LOGOTIPO: NOCHES DE LEYENDA



LOGOTIPO: EL SUCO DE LA GUERRA



LOGOTIPO: MARÍA LA GUAGUA



Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres

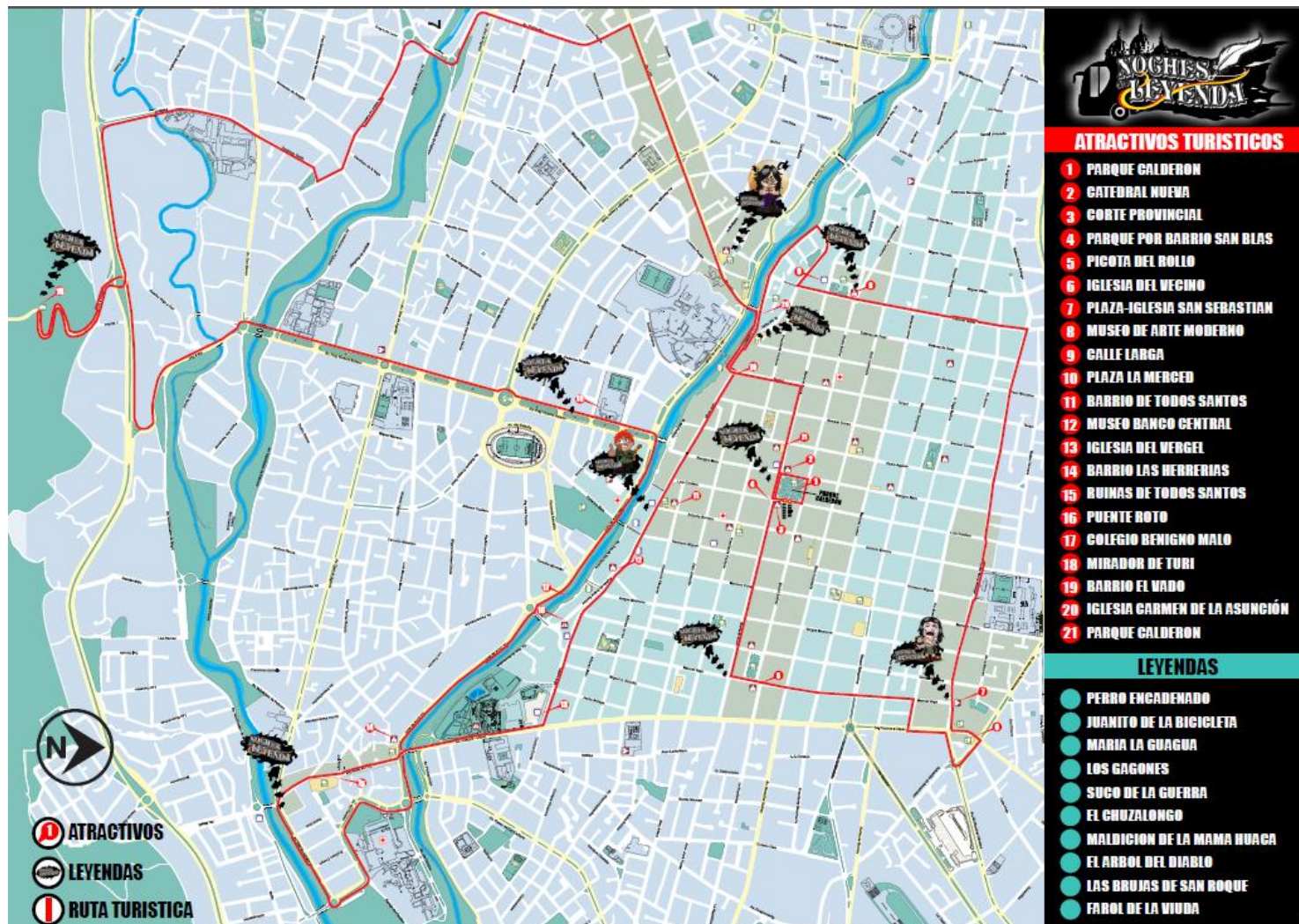
LOGOTIPO: LAS BRUJAS DE SAN ROQUE



Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres

Anexo 3. Mapa de la ruta



Edgar Andrés Castro Abad

Jessica Adriana Novillo Torres